

**UNIVERSIDAD PANAMERICANA**  
Facultad de Ciencias Económicas  
Licenciatura en Administración de Empresas



**Diversificación de Producción Para Lograr el Posicionamiento de  
“Restaurante Exquisitas Delicias” en el Municipio de San Felipe, Retalhuleu  
(Práctica Empresarial Dirigida - PED-)**

Ingrid Rosmery Argueta Chay

Retalhuleu, junio 2015

**Diversificación de Producción Para Lograr el Posicionamiento de  
“Restaurante Exquisitas Delicias” en el Municipio de San Felipe, Retalhuleu**  
(Práctica Empresarial Dirigida - PED-)

Ingrid Rosmery Argueta Chay

Lic. Uri Cruz Díaz, (**Asesor**)

Licda. Alba Leticia Díaz Duarte, (**Revisora**)

Retalhuleu, junio 2015

**Autoridades de la Universidad Panamericana**

**M. Th Mynor Augusto Herrera Lemus**

Rector

**Dra. Alba Aracely Rodríguez Bracamonte de González**

Vicerrectora Académica

**M. A. César Augusto Custodio Cobar**

Vicerrector Administrativo

**EMBA. Adolfo Noguera Bosque**

Secretario General

**Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas**

**M. A. César Augusto Custodio Cobar**

Decano

**M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz**

Vice Decano

**Licda. Clara Waleska Zunún Coyoy**

Coordinador

**Tribunal que Practicó el examen general de la  
Práctica Empresarial Dirigida -PED**

**Lic. Mynor Benavente Castillo**  
Examinador

**Licda. Claudia Inés López**  
Examinador

**Lic. Marvin Álvarez**  
Examinador

**Lic. Uri Cruz Díaz**  
Asesor

**Licda. Alba Leticia Díaz Duarte**  
Revisor



**UNIVERSIDAD  
PANAMERICANA**

*"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"*

REF.:C.C.E.E.0069-2015

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**GUATEMALA, 17 DE ABRIL DEL 2015**

**SEDE SAN FELIPE RETALHULEU**

De acuerdo al dictamen rendido por el Licenciado Uri Cruz Díaz, tutor y Licenciada Alba Leticia Díaz Duarte, Revisora de la Práctica Empresarial Dirigida, proyecto – PED- titulada “Diversificación de Producción Para Lograr el Posicionamiento del Restaurante Exquisitas Delicias, en el Municipio de San Felipe, Retalhuleu, Presentado por él (la) estudiante Ingrid Rosmery Argueta Chay, y la aprobación del Examen Técnico Profesional, según consta en el acta No. 988 de fecha 31 de Enero 2015, **AUTORIZA LA IMPRESIÓN**, previo a conferirle el título de Administradora de Empresas, en el grado académico de Licenciada.



**M.A. César Augusto Custodio Cobar**

**Decano de la Facultad de Ciencias Económicas**

Guatemala, 28 de Febrero 2014

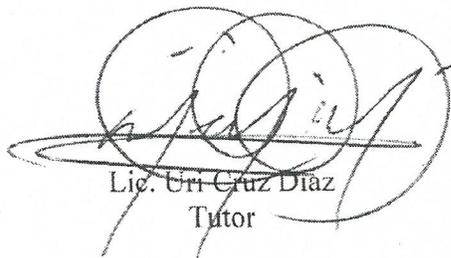
Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Carrera Licenciatura en Administración de Empresas  
Universidad Panamericana  
Guatemala, Guatemala.

Estimados Señores:

En relación a la tutoría de la Práctica Empresarial Dirigida -PED- del tema **“Diversificación de Producción Para Lograr el Posicionamiento del Restaurante Exquisitas Delicias”** en el Municipio de San Felipe, Retalhuleu, realizada por **Ingrid Rosmery Argueta Chay**, estudiante de la **Licenciatura en Administración de Empresas**, he procedido a la tutoría de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que el informe cumple con los requisitos para ser sometido al Examen Técnico Profesional Privado (ETPP), por lo tanto doy el dictamen de aprobado al tema desarrollado en la Práctica Empresarial Dirigida, con una nota de ochenta y ocho (88) de 100 puntos.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



Lic. Uri Cruz Díaz  
Tutor

Guatemala, 04 de Noviembre de 2014

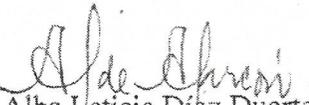
Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Carrera Administración de Empresas  
Universidad Panamericana  
Guatemala, Guatemala.

Estimados Señores:

En relación a la revisión de la Práctica Empresarial Dirigida –PED- del tema **“Diversificación de Producción Para Lograr el Posicionamiento del Restaurante Exquisitas Delicias”** en el Municipio de San Felipe, Retalhuleu, realizada por **Ingrid Rosmery Argueta Chay**, estudiante de la **Licenciatura en Administración de Empresas**, he procedido a la tutoría de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que el informe cumple con los requisitos para ser sometido al Examen Técnico Profesional Privado (ETPP), por lo tanto doy el dictamen de aprobado al tema desarrollado en la Práctica Empresarial Dirigida.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.

  
Licda. Alba Leticia Díaz Duarte  
Revisor  
Colegiado 16,692



UNIVERSIDAD  
PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo, adquiero sabiduría"

## REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

**REF.: UPANA: RYCA: 632.2015**

El infrascrito Secretario General EMBA, Adolfo Noguera Bosque y la Directora de Registro y Control Académico M.Sc. Vicky Sicajol, hacen constar que la estudiante **Argueta Chay Ingrid Rosmery** con número de carné 0912682 aprobó con **82 puntos** el Examen Técnico Profesional, de la Licenciatura en Administración de Empresas, en la Facultad de Ciencias Económicas, el día treinta y uno de enero del año dos mil quince.

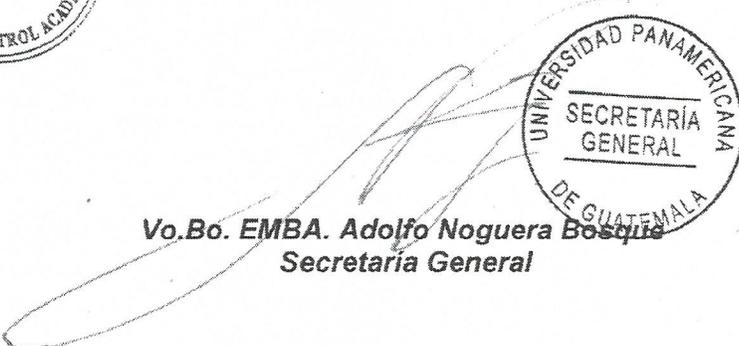
Para los usos que la interesada estime convenientes se extiende la presente en hoja membretada a los veintidós días del mes de abril del año dos mil quince.

Atentamente,

  
M.Sc. Vicky Sicajol  
Directora



**Registro y Control Académico**

  
Vo.Bo. EMBA. Adolfo Noguera Bosque  
Secretaría General



Lucía S.

## Tabla de Contenido

<b>Resumen</b>	i
<b>Introducción</b>	ii
<b>Capítulo 1</b>	1
1.1. Antecedentes	1
1.2. Marco teórico	6
1.3. Planteamiento del problema	12
1.4. Objetivo de la práctica realizada	13
1.5. Alcances y límites de la práctica	14
<b>Capítulo 2</b>	15
2.1. Metodología aplicada en la práctica	15
2.2. Sujetos	15
2.3. Instrumentos	15
2.4. Procedimientos	16
<b>Capítulo 3</b>	21
3.1. Presentación de resultados	21
3.2. Análisis e interpretación de resultados	32
<b>Capítulo 4</b>	37
4.1. Propuesta de solución o mejora	37
<b>Conclusiones</b>	77
<b>Recomendaciones</b>	78
<b>Referencia bibliográfica</b>	79
<b>Anexo</b>	80

## Resumen

En enero del año 2013, en el municipio de San Felipe, Retalhuleu, apertura la actividad comercial el “Restaurante Exquisitas Delicias”, se dedica a la comercialización de alimentos, tanto para los habitantes del municipio como para los turistas, las personas que viajan del altiplano a la costa sur aprovechan el paso por el municipio para alimentarse antes de ingresar o después de su visita a los centros recreativos de xetulul y xocomil, el comercio en San Felipe se ha incrementado lo que provocó la afluencia de comerciantes, en donde su objetivo principal es la comercialización de alimentos, la idea primordial consiste en la elaboración de un menú del día y la venta de comida típica de los distintos lugares del país de acuerdo a la fecha y época del año, planificación que se ha materializado siempre.

Dentro de las políticas administrativas y de mercadeo, se optó por la evaluación sobre la calidad de los productos, así como el servicio de atención que brinda a los clientes por medio de una boleta de encuesta y un espacio abierto para las sugerencias respectivas como resultado se obtuvo que si se presta un servicio satisfactorio, productos de calidad y la sugerencia de cambiar el nombre y logo del restaurante, que identifique el plato fuerte de la casa (Chicharrones), es comida típica del lugar y no se tomó en cuenta en la identificación de la empresa, por lo que ha tenido como consecuencia que las personas al visitar el lugar lleven chicharrones, los cuales degustan en el restaurante y consumen siempre algún plato de la casa.

Ante esta situación se tomó la iniciativa de cambiar el nombre de “Restaurante Exquisitas Delicias” a “Restaurante y Chicharronería Exquisitas Delicias”, cambiar el logo tipo y adoptar el proceso productivo de chicharrones desde el destace del cerdo hasta la preparación de estos productos. Dicha decisión fue tomada de acuerdo a los resultados del estudio de mercado que se realizó, por la comercialización de los chicharrones y por la venta de las otras partes del marrano, para lo cual también se hizo un estudio de mercado con los distintos comedores del lugar.

## **Introducción**

En Guatemala la subsistencia de una empresa está marcada, que en el término de un año el 80% desaparecen por factores administrativos o financieros; sin embargo en “Restaurante y Chicharronería Exquisitas Delicias” ambos factores no ha interferido de forma negativa en la empresa, gracias a la buena planificación y el proceso de investigación que se realizó. Sin embargo la habilidad de la empresa para implementar una evaluación de la calidad de los productos y la calidad del servicio del personal de la empresa, han brindado resultados sorprendentes en la parte de sugerencias, las personas que han visitado el restaurante solicitan que se identifique la venta de chicharrones acompañados de las guarniciones correspondientes, como el picado de rábano, yuca con salsa de tomate, limón y chile.

El presente trabajo de investigación, detalla cada uno de los procesos que se deben de tomar en cuenta dentro de la empresa para lograr el funcionamiento eficaz, el cual se encuentra dividido en cuatro capítulos que ayudan a lograr el posicionamiento de la comercialización alimenticia. El capítulo uno se refiere a lo que la empresa quiere ser y cómo va a lograr cada uno de sus aspectos, como base primordial los objetivos como empresa, estos ayudarán al desarrollo del restaurante, el capítulo dos se refiere a la metodología, sujetos, instrumentos, procedimientos que se realizan y lograr el posicionamiento del restaurante, el capítulo tres está basado en determinar qué tanta aceptación tiene la empresa y cómo lograr la satisfacer los deseos de los consumidores, el capítulo cuatro se basa sobre soluciones, mejoras y que alternativas se tiene para el crecimiento y el éxito de la empresa.

Este estudio ha sido de vital importancia y seguir logrando la línea de crecimiento en cuanto a la diversificación del platillo fuerte de la casa (chicharrones) en relación a las ventas, se ha logrado establecer las estrategias tanto de mercadeo como de producción para desarrollarlas y de esta manera incrementar las ventas, generar mayores utilidades que propicien un crecimiento tanto vertical como horizontal de la empresa, en beneficio del propietario, trabajadores y clientes, impacto positivo que se tendrá en la generación de fuentes de empleo, así como elevar el nivel de ingresos de los trabajadores con salarios justos y no mínimos como lo hacen las empresas de Guatemala.

# Capítulo 1

## 1.1. Antecedentes

A lo largo de la historia de restaurantes en el municipio de San Felipe, Retalhuleu, el de mayor tradición es Cafetería y Restaurante Lupita, que al momento del abandono de sus propietarios por enfermedad, el negocio fue en decadencia hasta desaparecer del mercado, en el mismo tiempo coincidieron Restaurante el Tarro y Restaurante Blanqui, ninguno de los tres se encuentra compitiendo en el mercado meta, el cual por la mala administración han desaparecido y no han logrado posicionarse en el mercado, el cual ha sido invadido por comida rápida, los comedores que se encuentran en el interior del mercado y los restaurantes y hoteles que se encuentran en la periferia del municipio, de forma explícita los que se encuentran en la circunvalación y en la salida a Quetzaltenango.

Estos restaurantes y hoteles se han mantenido gracias a los servicios que se prestan de forma conjunta, sin embargo personas emprendedoras que se dedican a la comercialización de alimentos en el centro del municipio no lo han logrado, entre ellos el Restaurante Hermano Pedro y la Casona. Se ha realizado un análisis del porqué de dichos resultados y se ha contado con información fundamental para evitar errores que lleven a la quiebra a la empresa.

El “Restaurante Exquisitas Delicias” apertura su actividad comercial el uno de enero del año dos mil trece, inscrito en el registro Mercantil, registro número 283,567, folio 36 libro 4 de las empresas mercantiles y en la Superintendencia de Administración Tributaria con el Número de Identificación Tributaria 2309806-K, así como su inscripción en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, con el número patronal 32984740. Tiene a la fecha nueve meses de actividad empresarial en donde los resultados han sido satisfactorios en cuanto al nivel de ingresos con relación a lo proyectado, pero no en cuanto a la diversidad de productos como se había planificado.

De acuerdo a la capacidad de la empresa y al nivel educativo de los consumidores, se aplicó como una estrategia administrativa la evaluación constante de la calidad de los productos, así como la calidad del servicio que se presta, la boleta de estudio tiene un espacio en el área de

sugerencias lo que ha permitido establecer la preferencia de los clientes en cuanto al consumo de los alimentos, marcar de esta forma el punto de inflexión que permite a la administración tomar las medidas correctivas de acuerdo a la información y cubrir las expectativas del cliente, de tal forma que los conocimientos mercadológicos y administrativos que se tienen son determinantes en la subsistencia y crecimiento de la empresa para alargar la etapa de madurez y posicionar la empresa como la número uno en el centro del municipio de San Felipe, Retalhuleu.

Para tener una panorámica sobre la empresa se dan a conocer los datos financieros y la estructura administrativa para realizar una comparación de resultados con relación a la propuesta.

La estructura organizacional, es de tipo funcional con un estilo vertical, establecer de manera clara las jerarquías, así como para tener bien definidas las líneas de comunicación a doble vía.

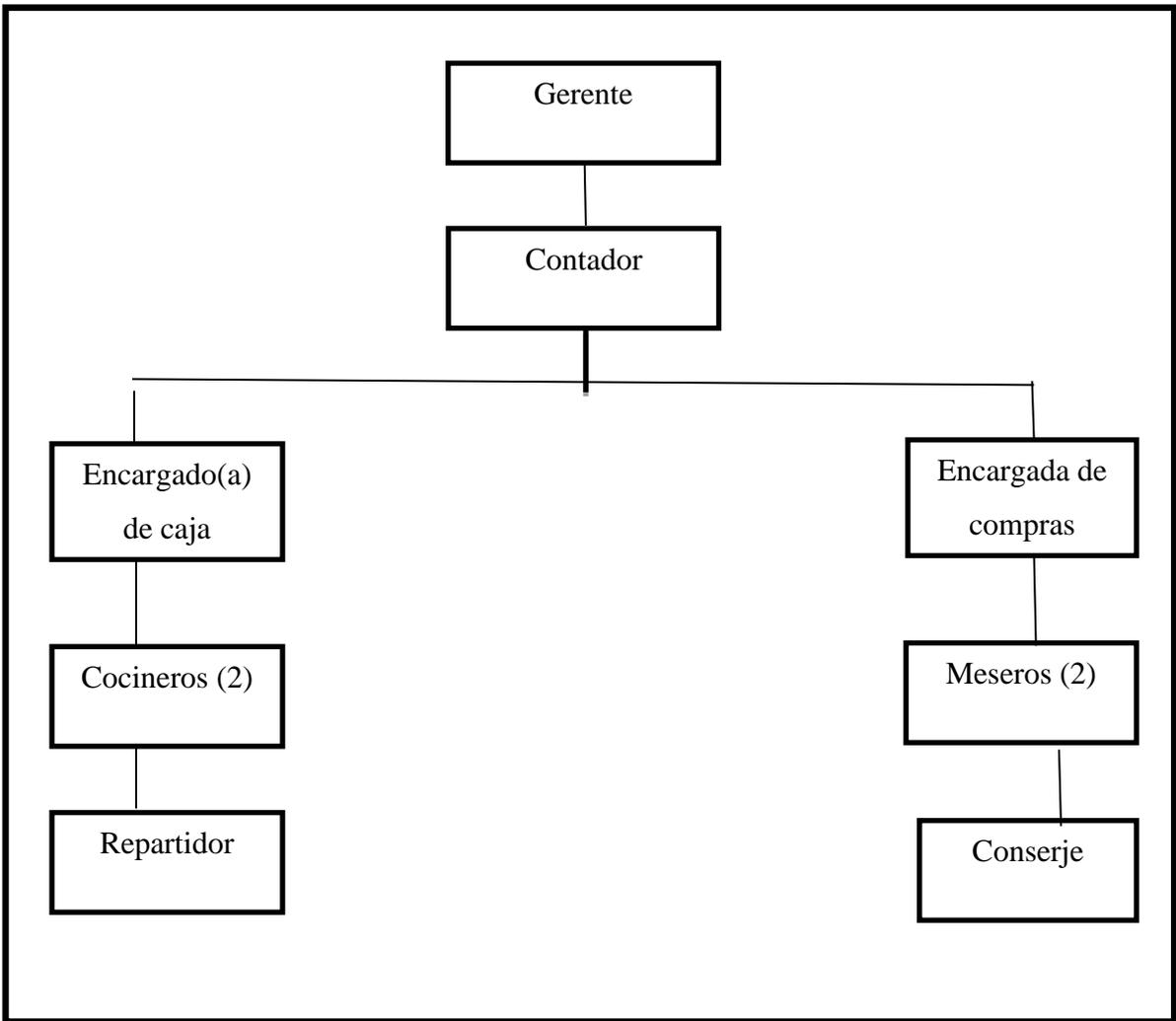
Se da a conocer el Estado de Resultados y el Balance al mes de septiembre, lo cual facilita determinar el nivel de utilidades y el fortalecimiento económico que tiene la empresa consolidándose en el patrimonio, estos datos permiten una comparación real con la propuesta.

Se efectúa informe sobre los movimientos financieros de la empresa, con relación a la compra de insumos y de materia prima, así como la inversión y depreciación de los activos en los cuales se realizaron las inversiones iniciales, esta información permite tener un análisis crítico sobre la situación real de la empresa, se cuenta de esta forma con resultados necesarios para justificar la importancia de la implementación de las estrategias de mercado y productividad que se ha decidido tomar para que la empresa tenga la línea de crecimiento que se había planificado. La adaptación que tiene la empresa, la capacidad para reaccionar a los problemas administrativos, financieros o mercadológicos.

# Organigrama de Restaurante y Chicharroneria “Exquisitas Delicias”

El organigrama de la empresa restaurante y Chicharroneria “Exquisitas Delicias” está integrado por diez personas las cuales están distribuidas de diferente manera, el funcionamiento adecuado una institución depende del establecimiento adecuado de líneas jerárquicas, de esta manera se armoniza la estructura organizacional para que puedan alcanzarse más fácilmente los objetivos establecidos y consecuentemente el éxito de la empresa.

## Organigrama



La estructura organizacional con la que actualmente cuenta el Restaurante “Exquisitas Delicias” es lineal, el cual marca las jerarquías y una comunicación de doble vía

<b>Estado Conjunto de Costo de Producción</b>			
<b>y Costo de Producción de lo vendido</b>			
<b>de la empresa Restaurante Exquisitas Delicias</b>			
<b>Del 1ero al 30 de septiembre de 2013</b>			
<b>San Felipe Retalhuleu</b>			
<b>Expresado en Quetzales</b>			
inventario inicial de productos en proceso			Q. 0.00
<b>Material utilizado</b>			
Inventario inicial de materia prima	Q. 1,380.75		
(+)Compras del periodo	Q.187,500.00		
Materia prima disponible en el periodo		Q.188,880.75	
(-)Inventario final de materia prima		Q. 3,375.00	
Material utilizado		Q.185,505.75	
(+)Mano de obra directa		Q. 37,340.06	
Costo primo		Q.222,845.81	
(+)Gastos indirectos de fabricación			
Sueldos y salarios	Q.211,950.00		
Bonificaciones	Q. 20,250.00		
Propaganda y publicidad	Q. 7,200.00		
Energía eléctrica, agua, y teléfono	Q. 4,500.00		
Alquileres	Q. 13,500.00		
Basura y cable	Q. 1,350.00		
Cuotas patronales I.G.S.S.	Q. 26,854.07		
Prestaciones laborales	Q. 61,694.37		
Reparación y mantenimiento vehículos	Q. 4,500.00		
Combustibles y lubricantes	Q. 9,000.00		
Imprevistos	Q. 3,150.00		
Artículos de limpieza consumidos	Q. 2,700.00	Q.366,648.44	
Costo incurrido			Q.589,494.24
Total costo de producción			Q.589,494.24
(-)Inventario final de productos en proceso		Q. 15,916.22	
Producción pérdida (pérdida extraordinaria)		Q. 28,081.55	Q.43,997.77
Costo de producción de los productos terminados			Q.545,496.47
(+)Inventario inicial de productos terminados		Q. 0.00	Q.0.00
			Q.545,496.47
(-)Inventario final de productos terminados			Q. 4,096.27
<b>Costo de producción de lo vendido</b>			<b>Q.541,400.21</b>

Estado de Resultados			
De la Empresa Restaurante Exquisitas Delicias			
Comprendido del 1o. De enero al 30 de Septiembre del año 2.013			
San Felipe Retalhuleu			
Expresado en Quetzales			
Total de ingresos			
Ventas durante el periodo		Q.696,150.00	
Costo de producción de lo vendido		Q.541,400.21	
Utilidad en ventas		Q.154,749.80	22.23%
Gastos de operación			
Depreciación mobiliario equipo de oficina	Q. 3,713.25		
Depreciación mantelería y cristalería	Q. 1,170.38		
Depreciación equipo de computación	Q. 1,499.85		
Depreciación vehículos	Q.10,350.00		
Amortización gastos de organización y de instalación	Q. 225.00		
Arbitrios municipales	Q. 270.00	Q. 17,228.48	
Utilidad antes del impuesto sobre la renta		Q.137,521.32	
Impuesto sobre la renta por pagar		Q. 42,631.61	
Utilidad neta		Q.94,889.71	13.63%

<b>Balance General</b>					
<b>De la empresa Restaurante Exquisitas Delicias</b>					
<b>Expresado en Quetzales</b>					
<b>Comprendido del 1ero de enero al 30 de septiembre del año 2013</b>					
<b>activo corriente</b>				<b>pasivo corriente</b>	
Caja y bancos	Q.98,305.68			Impuesto sobre la renta x pagar	Q.42,631.61
Inventario final de materia prima	Q. 3,375.00			Suma pasivo	Q.42,631.61
Inventario final de productos en proceso	Q.15,916.22			<b>Capital</b>	
Inventario final de productos terminados	Q. 4,096.27	Q.121,693.17		<b>Capital inicial</b>	Q.47,836.13
<b>activo no corriente</b>				Utilidad neta ejercicio 2012	Q.94,889.71
Mobiliario y equipo de oficina	Q.18,566.25				Q.142,725.83
(-)Depreciación ada. mob. y equipo de oficina	Q. 3,713.25	Q. 14,853.00			
Mantelería y cristalería	Q. 4,681.50				
(-)Depreciación ada. mantelería y cristalería	Q. 1,170.38	Q. 3,511.13			
Equipo de computación	Q. 4,500.00				
(-)Depreciación ada. equipo de computación	Q. 1,499.85	Q. 3,000.15			
Vehículos	Q.51,750.00				
(-)Depreciación ada. vehículos	Q.10,350.00	Q. 41,400.00			
Gastos de organización e instalación	Q. 1,125.00				
(-) Amortización gastos de instalación	Q. 225.00	Q. 900.00			
<b>Suma del activo</b>		<b>Q.185,357.45</b>			<b>Q.185,357.45</b>

## 1.2. Marco teórico

### Administración

La administración es universal, como necesidad, como disciplina, como proceso, como conjunto de técnicas y herramientas que son necesarias estudiar con toda la seriedad y profundidad. Son las condiciones políticas, económicas, sociales y culturales las que determinan las modalidades de Administración en general, pero son los problemas empresariales los que exigen soluciones prácticas, entre los diferentes acontecimientos en torno a la nueva era de la globalización como por ejemplo, los Tratados de Libre comercio, Tendencias Tecnológicas, entre otras, desde esa dimensión surge la necesidad de la administración.

Las empresas actualmente deben de llevar a cabo una eficiente administración, de tal manera que logren alcanzar un excelente funcionamiento, pues de ellas depende que tan adecuado sea el uso de los recursos con que cuentan para realizar sus operaciones.<sup>1</sup>

## Proceso Administrativo

Todo proceso administrativo desde el punto de vista conceptual o metodológico, con el fin de aplicar y comprender mejor la administración, ya que separa los elementos que en una circunstancia, se pueden dominar e integrar para dar resultados positivos dentro de una organización o empresa.

Las etapas que comprende el proceso administrativo son la base fundamental para el logro de las metas a corto, mediano y largo plazo, permiten que la administración pueda guiar a la empresa a la realización de los objetivos que se hubieren fijado o que se propongan, logrando de esa forma los objetivos trazados. El proceso Administrativo está compuesto de diferentes etapas básicas a través de las cuales se realiza la administración. Es aplicable a los administradores en todos los niveles organizacionales en cualquier tipo de organización.<sup>2</sup>

## Restaurante

---

<sup>1</sup> Diez de Castro, J.A.; Redondo López C. (1995). Administración de empresas. Ediciones Pirámide, S.A.

<sup>2</sup> Krajewski L. P. Ritman, M. K. Malhotra, (2003), "Administración de Operaciones", Octava Edición, México.

Son restaurantes todos los establecimientos turísticos, cualquiera que sea su denominación, que sirvan al público comidas y bebidas, mediante precio, para ser consumidas en el mismo local.

Un restaurante o restorán es un establecimiento comercial, en el mayor de los casos, público donde se paga por la comida y bebida, para ser consumidas en el mismo local o para llevar. Hoy en día existe una gran variedad de modalidades de servicio y tipos de cocina.<sup>3</sup>

## Diversificación de producción

La diversificación es la adición de una actividad nueva o distinta a las ya existentes, es decir, la empresa o unidad productora a cumplir una misión nueva. El éxito de la diversificación no solo depende del potencial de crecimiento y rentabilidad, sino también de la capacidad de la empresa para desarrollar las competencias (habilidades) que requiere la nueva actividad.

Una empresa no debería diversificarse en una actividad en la que no posea por lo menos alguna de las competencias necesarias.

Una situación similar ocurre con las formas de medida de la diversificación, no existe consenso sobre la forma de medida a utilizar para medir la diversificación empresarial a pesar de la abundante literatura sobre el tema, lo cual ha causado que los investigadores lleguen a diversos resultados. En particular, cuando se estudian las formas de medidas sobre la diversificación se suele agrupar en dos grandes bloques: medidas continuas y medidas categóricas. Las primeras, se basan en los sistemas de clasificación industrial de las actividades económicas en las cuales se encuentra la empresa. Dentro de estas medidas se pueden mencionar el índice de contabilidad de productos, el índice de entropía y el espectro de diversidad amplio y estrecho; sus principales ventajas son su naturaleza objetiva y la facilidad de cálculo o medición, y el menor tiempo y costo requerido para la clasificación de la empresa. Como agrupan los productos por similitudes en función de la tecnología productiva, o en función de cuáles sean sus principales insumos. Por lo tanto, sólo consideran las relaciones existentes de tipo productivo.

---

<sup>3</sup> Culmen Internacional. Guía para elaborar un plan de negocios. (Documento de apoyo)

Se reconocen dos tipos de diversificación fundamentales

1. La diversificación relacionada: se aprovecha algún punto fuerte actual de la empresa que puede constituir una fortaleza para los nuevos productos (imagen, marca, capacidad comercializadora).

2. La diversificación no relacionada: no existe ninguna relación entre las actividades nuevas y las existentes antes de la diversificación.

Al analizar y descubrir que no existe acuerdo en la definición y las formas de medida de la diversificación, el siguiente punto es el análisis de la relación entre la diversificación y los resultados empresariales, cuyos diversos resultados se pueden deber a los aspectos analizados en este apartado.<sup>4</sup>

### Proceso productivo

Un proceso es la sucesión de diferentes fases o etapas de una actividad. También se puede definir como el conjunto de acciones sucesivas realizadas con la intención de conseguir un resultado en el transcurso del tiempo. Cualquier proceso tecnológico que se desarrolla en la industria requiere de una manera organizada de realizarlo. Es decir, todo proceso tecnológico consta de una secuencia de pasos que se siguen para lograr el fin buscado.

En general, los procesos tecnológicos que tienen lugar en cualquier industria son muy complejos, aunque en esencia el camino que se sigue no difiere de cualquier método de resolución de algún problema práctico.

En un proceso de producción es necesaria una serie de operaciones sobre los materiales con la ayuda de ciertos medios técnicos (herramientas y máquinas) y se necesitan personas con ciertas habilidades y saberes. Por lo tanto, un proceso de producción es el conjunto de operaciones que integra un ciclo de transformación.

---

<sup>4</sup> Stanton W., Etzel M. y Walker B.; (1996) Fundamentos de Marketing. 6ª. Ed. México: McGraw-Hill

El proceso de producción consta de tres elementos:

Insumos: material inicial que se incorpora al proceso para su transformación.

Producto: resultado final de un sistema de producción

Operaciones: etapas del proceso de transformación necesarias para convertir insumos en productos terminados.

**Porcino:** el cerdo es un animal mamífero que puede encontrarse en estado salvaje o doméstico.

El nombre científico de la especie en estado natural es *Sus Scrofa* y coloquialmente se lo conoce como jabalí o cerdo silvestre; mientras que aquellos ejemplares que han sido domesticados reciben el nombre de *Sus Scrofa* doméstica.

Se trata de un cuadrúpedo con patas cortas y pezuñas, un cuerpo pesado, hocico flexible y cola corta. Cabe señalar que el término cerdo proviene de cerda, lo que hace referencia a su pelo grueso. En libertad, estos animales pueden vivir hasta quince años, sin embargo dado que el ser humano se apropia de sus vidas y los explota para el consumo de su carne, en cautiverio no llegan a los cinco o seis años de vida, con suerte, porque muchos de ellos son asesinados antes de cumplir el año de vida.

**Destace de Cerdo:** la matanza del cerdo es un procedimiento habitual de sacrificio de uno o varios cerdos con el objeto de aprovechar su carne y a menudo para proporcionar embutidos durante un año para la alimentación de una familia.

La matanza es una costumbre popular existente en diversos países europeos, generalizada desde tiempos remotos y realizados de forma artesanal, con diversas peculiaridades en función del lugar en que se celebra. Se efectúa una vez al año, generalmente coincidiendo con los meses más fríos del invierno. Suele tener un lado festivo y de celebración, además del económico.<sup>5</sup>

## Concepto Estrategia de Expansión de producto

---

<sup>5</sup> Caracamo, L.E. (2005) diagnostico situacional de la administración empresarial, universidad de San Carlos de Guatemala Retalhuleu, Guatemala.

Dentro del esquema de Ansoff las estrategias de expansión son aquellas en las que se mantiene un vínculo con el negocio tradicional ya sea el mercado o el producto.

Es decir las estrategias de expansión no rompen con la línea de la actividad actual de la empresa y se desarrolla partiendo de los mercados o productos tradicionales de la empresa.

Estas estrategias vienen motivadas por la explotación de sinergias técnicas, financieras y/o comerciales. Dentro de las estrategias de expansión existen diferentes tipos con base a la dimensión que se modifique: estrategias de penetración de mercados, desarrollo de productos y desarrollo de mercados.<sup>6</sup>

### Proceso de cambio

El proceso de cambio abarca todas las actividades dirigidas a ayudar a la organización para que adopte exitosamente nuevas actitudes, nuevas tecnologías y nuevas formas de hacer negocios. La administración efectiva del cambio, permite la transformación de la estrategia, los procesos, la tecnología y las personas para reorientar la organización al logro de sus objetivos, maximizar su desempeño y asegurar el mejoramiento continuo en un ambiente de negocios siempre cambiante. Un proceso de cambio ocurre de forma muy eficiente si todos están comprometidos con él. En tanto, para que las personas se comprometan, ellas no pueden ser “atropelladas” por el proceso, como si fueran algo lejano del mismo, porque no son.

En la verdad, el cambio ocurre a través de las personas. Y, para que se considere a las personas como parte del proceso de cambio es necesario conocer sus valores, sus creencias, sus comportamientos. Las organizaciones y las personas que en ella están incluidas cambian continuamente. En las organizaciones, algunos cambios ocurren por las oportunidades que surgen, mientras que otros son proyectados.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Enciclopedia practica, pequeña y mediana empresa PYME, océano /Centrum, planificación estratégicas, organización y gestión Admiración

<sup>7</sup> Krajewski L. P. Ritman, M. K. Malhotra, (2003), “Administración de Operaciones”, Octava Edición, México

### **1.3. Planteamiento del problema**

La empresa “Restaurante Exquisitas Delicias” actualmente tiene una organización regida por una administración lineal, lo que permite marcar las jerarquías y una comunicación de doble vía por el tamaño de la empresa, catalogada de acuerdo al Ministerio de Economía como una microempresa. Dentro de la empresa se ha tenido el cuidado de registrar todos los movimientos financieros, los que se constituyen en la base para lograr un crecimiento vertical, consolidando de esta forma los procesos administrativos y financieros para su expansión en el momento oportuno.

Una de las principales preocupaciones del “Restaurante Exquisitas Delicias” es obtener información acerca de la calidad de los productos y el servicio a los clientes, como parte de un proceso de mejora continua la empresa diseñó una boleta de evaluación de la calidad de los productos así como del servicio, de esta manera orientar los esfuerzos de acuerdo a los requerimientos de los clientes, esto ha provocado que se tenga información escrita y presencial a través de la observación del comportamiento de los clientes en el restaurante.

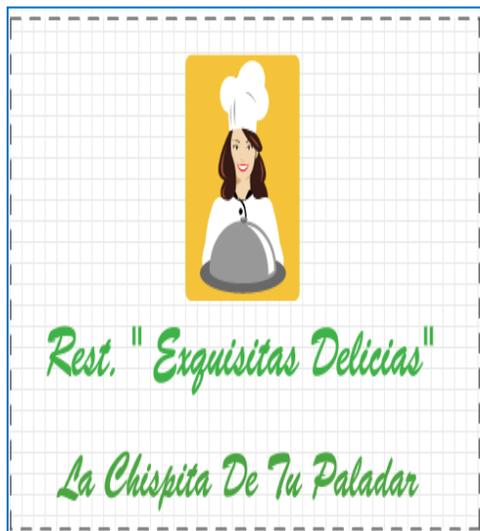
El problema radica en que al inicio de las actividades se elaboró un logotipo con el nombre de “Restaurante Exquisitas Delicias”, sin incluir la palabra chicharrones o chicharronería a pesar de ser el plato típico del municipio de San Felipe, Retalhuleu, lo que ha provocado que los clientes visiten el restaurante para demandar los productos que se ofrecen y siempre van acompañados de chicharrones que complementan con la alimentación que se comercializa en la empresa.

Ante esta situación no se ha tomado la decisión de cobrar descorche para no alejar a los clientes y que se pierdan ventas significativas la mejor publicidad en este tipo de servicios es la satisfacción que se le brinda al consumidor tomando como base de acuerdo al estudio de mercado que la mayor cantidad de clientes del restaurante son los turistas, sobre todo del occidente del país.

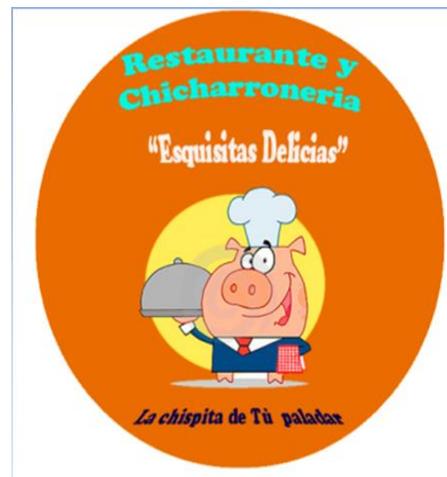
Otro de los factores que afecta a la empresa es que el plato típico del restaurante es el chicharrón que se constituye en el ingrediente principal acompañado de picado de rábano, yuca, salsa de tomate natural, limón y chile, de todo ello el chicharrón no se procesa en el restaurante por lo que se compra como un producto terminado, lo que provoca costos de producción y se refleja en el

nivel de utilidades, es por ello que se plantea la siguiente pregunta de investigación, ¿El cambio de nombre del restaurante y la implementación del proceso productivo del destace de cerdo permitirá elevar las ventas, reducir los costos y mantener la línea de crecimiento de la empresa?

Actual



Propuesta



#### 1.4. Objetivo de la práctica realizada

Ayudara a consolidar a la empresa, siempre y cuando cumplan con los requerimientos que se constituyeron desde su inicio y tomar en cuenta las sugerencias de los consumidores, lo cual permitirá tener crecimiento permanente de la empresa, desde su inicio se opto por la evaluación sobre la calidad de los productos, así como de los servicios, para lograr la fidelidad del consumidores.

##### Objetivo general

Analizar la información obtenida a través del estudio permanente de mercado que se ha tenido en "Restaurante Exquisitas Delicias" de los clientes que lo han visitado, para establecer una relación financiera y evaluar el impacto en el nivel de utilidades como en el crecimiento de la empresa.

## Objetivos específicos

Ejecutar una propuesta que tenga un impacto a corto plazo en los resultados de la empresa.

Llevar a cabo una comparación de los resultados actuales de la empresa con los proyectados al aplicar dicha propuesta.

Generar cuatro fuentes de empleo.

Realizar un diagnóstico de las necesidades de capacitación.

Establecer un proceso de capacitación continua con el personal.

Actualizar la organización de la empresa, de lineal a lineal funcional, por la implementación de las cuatro fuentes de empleo.

### **1.5. Alcances y límites de la práctica**

Está basada en una investigación exploratoria, abarcará un área geográfica, en donde se encuentra ubicado el “Restaurante Exquisitas Delicias” en el municipio de San Felipe, Retalhuleu, por lo que se analizará la población del municipio y personas tipo turistas que han visitado la empresa de acuerdo al registro que se ha llevado en el estudio de mercado.

La investigación se realizará en un tiempo de tres meses del 31 de agosto al 30 de noviembre del año dos mil trece.

En el proceso de investigación se tiene la limitante del recurso tiempo, por combinar las actividades empresariales con las de investigación.

La limitante en cuanto a la existencia de bibliografía física, es determinante para tener mejores criterios de evaluación y tomar acertadas decisiones que permitan el éxito de la propuesta.

## **Capítulo 2**

### **2.1. Metodología aplicada en la práctica**

La investigación se realizará a través de la aplicación del método de investigación exploratorio, actividades que se realizarán en el “Restaurante Exquisitas Delicias”, dicho método permitirá obtener la información plasmada en un estudio de mercado realizado desde la apertura de dicha empresa, así como la observación realizada sobre el comportamiento de los clientes reales que han visitado la empresa, las técnicas de investigación realizadas serán las boletas de encuestas ya aplicadas a los clientes, así como encuestas a todo el personal de la empresa y un estudio de mercado a la población del municipio de San Felipe, Retalhuleu.

### **2.2. Sujetos**

Los sujetos de la investigación están constituidos por:

El personal de “Restaurante Exquisitas Delicias”.

Todos los clientes que visitan el restaurante a través de la muestra que se determinó.

La población de San Felipe, Retalhuleu a través de una muestra.

### **2.3. Instrumentos**

Para llevar a cabo el estudio de mercado de la empresa “Restaurante Exquisitas Delicias”, se ha hecho uso de dos instrumentos de investigación, la boleta de observación y la encuesta con el personal del restaurante, clientes reales y la población de San Felipe, Retalhuleu.

#### **Boleta de observación**

Se formuló dicha boleta, para observar y determinar las preferencias de los clientes, determinar los montos a gastar, número de miembros por familia y otras variables.

## Boleta de encuesta

Las boletas de encuesta se realizan a tres tipos de personas.

- ✓ Al personal para determinar la identificación de los trabajadores con la empresa y el manejo de datos.
- ✓ Los clientes que han visitado el restaurante para determinar la concepción que se tiene respecto a la calidad de los productos y el servicio, así como un espacio para las sugerencias.
- ✓ La población de San Felipe, Retalhuleu, para determinar el posicionamiento de la empresa en el mercado local.

## 2.4. Procedimientos

**Boleta de observación:** la boleta de observación es aplicada al 100% de los clientes que visiten el Restaurante durante un período de 45 días a partir del 15 de septiembre al 30 de octubre del año dos mil trece. Este período abarca el 50% del tiempo que durará la investigación.

**La boleta de encuesta:** la boleta de encuesta será tipo censo cuando se aplique al personal, se llevará a cabo con el 100% del personal. Con los clientes reales que han visitado el restaurante se aplicará una muestra, a la cantidad de boletas que se han utilizado para medir la calidad de los productos y el servicio de los clientes, así como el espacio para sugerencias, para ello se realizará un proceso de selección de las boletas a través de una selección aleatoria con una calculadora científica, las boletas se encuentran numeradas, por lo que se introduce la cantidad de boletas, luego segunda función con la tecla Ran # luego el símbolo = esto va determinando la boleta a utilizar. Con la población del municipio de San Felipe, Retalhuleu se realizará el mismo proceso de obtención de una muestra y una selección aleatoria.

## Boleta de observación

La boleta fue aplicada a todos los clientes que visitaron el “Restaurante Exquisitas Delicias” del 15 de Septiembre al 30 de octubre del año 2,013 dando como resultado 677 boletas de observación, para lo cual se utilizó el total de las boletas.

## Boleta de encuesta a empleados

Esta boleta fue aplicada tipo censo al 100% de los empleados que actualmente son diez.

Boleta de encuesta a clientes reales: esta boleta se aplicó a todos los clientes que visitan el restaurante desde su apertura que en total suman 4,064 boletas, con criterios de exclusión ya que no se toman en cuenta aquellas boletas en donde los clientes visitan el lugar por tercera o más veces para evitar problemas de sesgo o error.

### Para una población finita y conocida

$n = \frac{N Z^2 p q}{(N - 1) e^2 + Z^2 p q}$	
Introducir el tamaño de la población =	4064
Introducir el nivel de confianza o seguridad esperado =	95 %
Valor de "Z" para el nivel de confianza =	1.96
Introduzca el nivel de precisión o de error permitido =	5 %
Probabilidad de éxito (p) =	0.5
Probabilidad de fracaso (q) =	0.5
Tamaño de la muestra (n) =	351

Para determinar la muestra de las boletas de encuesta se utilizó el siguiente procedimiento

$$n = \frac{4,064 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(4,064 - 1) 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 351$$

Se describe las cantidades utilizadas en el proceso de muestreo para determinar la información pertinente y realizar el estudio respectivo.

#### Descripción de los Datos Utilizados

N = Población

Z = variante extraída de la tabla de Z

p = probabilidad de éxito

q = probabilidad de fracaso

e = margen de error

N = 4,064

Z = 1.96

P = 0.50

Q = 0.50

E = 5%

De acuerdo al resultado la muestra corresponde a 351 personas que fueron sujetas de estudio, el método utilizado para llevar a cabo las encuestas fue al azar de la forma como se detalló.

Recabada la información de las encuestas, se procedió a tabular los datos en forma separada por medio de gráficas. Seguidamente se procedió a analizar dicha información para llevar a cabo la presentación de los resultados y de esta forma determinar la propuesta de solución a la problemática actual en “Restaurante Exquisitas Delicias”.

La investigación se realizó indistintamente a todas las familias que visitaron el restaurante desde la apertura el dos de enero del dos mil trece hasta el 30 de septiembre del año dos mil trece, para analizar la procedencia, calificación de la calidad de los productos y del servicio de los empleados, así como un espacio para sugerencias.

### Boleta de encuesta a población de San Felipe, Retalhuleu.

Esta boleta está aplicada a la población de San Felipe, Retalhuleu, determinada por los datos obtenidos en el Registro Nacional de las Personas que consiste en 22,890 habitantes con un promedio de siete miembros por hogar al repertorio de datos obtenidos en el Instituto Nacional de Estadísticas con relación a la conformación miembros por familia en el municipio de San Felipe, Retalhuleu, en un total de 3,270 hogares, con estos datos se realiza el análisis para obtener información en el proceso de investigación. Para determinar la muestra de las boletas de encuesta se aplicó el siguiente procedimiento.

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

## Para una población finita y conocida

Introducir el tamaño de la población =	3270
Introducir el nivel de confianza o seguridad esperado =	95 %
Valor de "Z" para el nivel de confianza =	1.96
Introduzca el nivel de precisión o de error permitido =	5 %
Probabilidad de éxito (p) =	0.5
Probabilidad de fracaso (q) =	0.5
Tamaño de la muestra (n) =	343

$$n = \frac{3,270 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(3,270 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 343$$

Se describe las cantidades utilizadas en el proceso de muestreo para determinar la información pertinente para realizar el estudio respectivo.

### Descripción de los datos utilizados

N = Población

Z = variante extraída de la tabla de Z

p = probabilidad de éxito

q = probabilidad de fracaso

e = margen de error

N = 3,270

Z = 1.96

P = 0.50

Q = 0.50

E = 5%

De acuerdo al resultado la muestra corresponde a 343 personas que fueron sujetas de estudio, el método utilizado para llevar a cabo las encuesta fue al azar de la forma como se detalló

anteriormente. Recabada la información de las encuestas, se procedió a tabular los datos de forma separada por medio de gráficas. Se procedió a analizar dicha información para llevar a cabo la presentación de los resultados y de esta forma determinar la propuesta de solución a la problemática actual en “Restaurante Exquisitas Delicias”

La investigación se realizó a hogares del municipio de San Felipe, Retalhuleu, tanto en el área urbana como en el área rural, con el objetivo de determinar el posicionamiento de la empresa en el municipio.

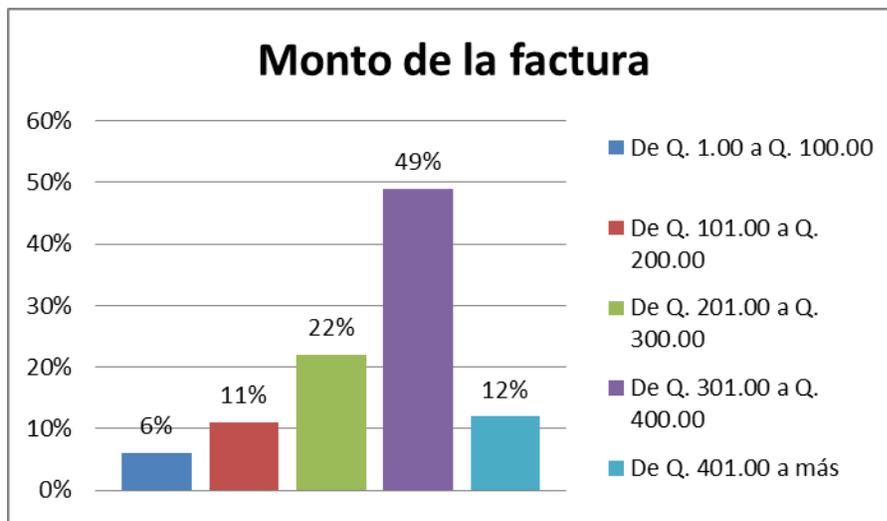
## Capítulo 3

### 3.1. Presentación de resultados

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la boleta de observación realizada, en el período comprendido entre el quince de septiembre al treinta de octubre del año dos mil trece se analizó las seiscientos setenta y siete facturas emitidas en ese período de tiempo con las siguientes variables que proporcionan información necesaria para llevar a cabo la toma de decisiones para realizar una propuesta viable y factible que permita el posicionamiento del restaurante en el municipio de San Felipe, Retalhuleu.

Boleta de observación.

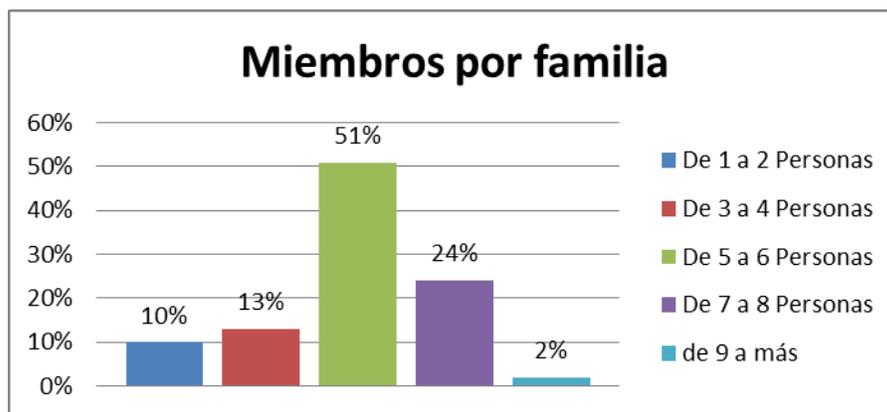
a) Monto de la factura.



Fuente investigación de campo 2013

De acuerdo a los resultados de la boleta de observación se determinó que la moda en relación al pago de los comensales es entre Q 301.00 a Q 400.00 que corresponde al 49% de las facturas observadas.

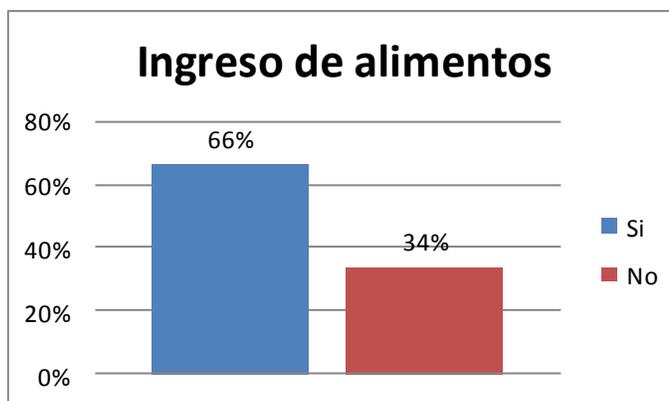
## b) Miembros por familia



Fuente investigación de campo 2013

De acuerdo a las observaciones en la boleta, se pudo determinar que el 51% de las visitas al restaurante son por núcleo familiar compuesto entre cinco a seis miembros.

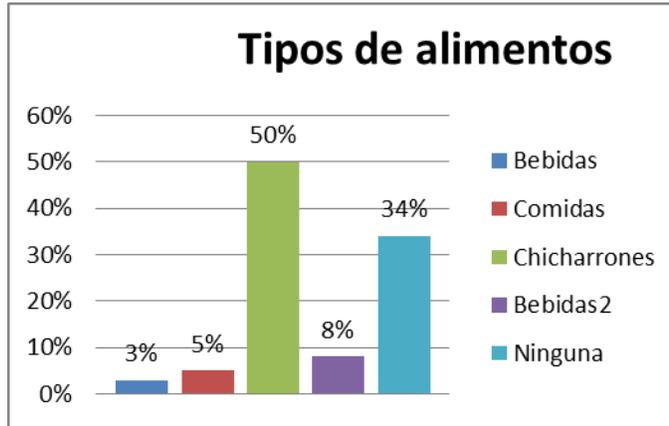
## c) Ingreso de alimentos al restaurante



Fuente investigación de campo 2013

Las personas o grupos que visitan el restaurante el 66% ingresan alimentos, mientras que el 34% no lo hace, costumbre o actitud que tiene efectos económicos en la empresa.

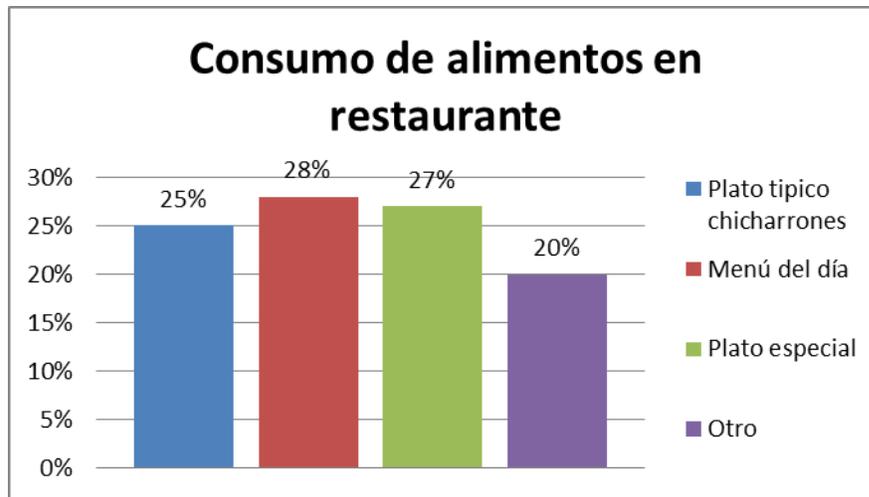
d) Tipo de alimentos



Fuente investigación de campo 2013

El alimento que más ingresan las personas al restaurante son chicharrones el 50% de ellas lo realizan a pesar de que en la empresa se vende este tipo de comida.

e) Consumo de alimentos del restaurante

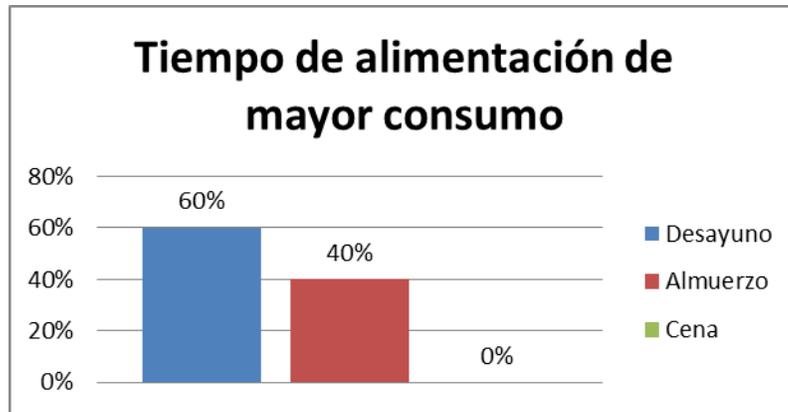


Fuente investigación de campo 2013

El alimento de mayor consumo en el restaurante con el 28% lo constituye el consumo del menú del día, seguido por el plato especial con el 27% y el 25% consume chicharrones.

## Boleta de encuesta a empleados

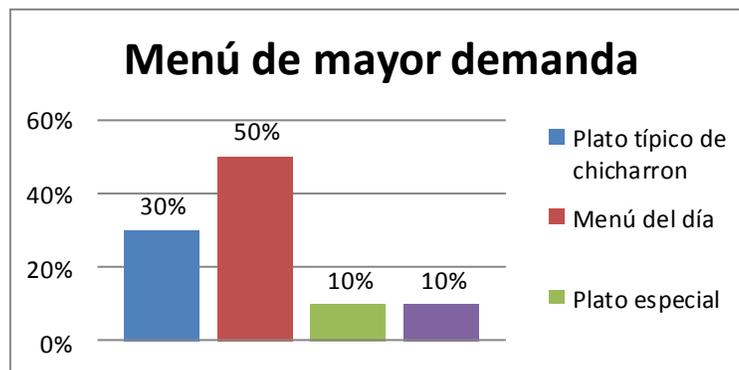
a) ¿Cuál es el tiempo de alimentación de mayor ingreso de las personas al restaurante?



Fuente investigación de campo 2013

De acuerdo a la información de los empleados el tiempo de alimentación que más demanda tiene es el desayuno con el 60% mientras que el almuerzo lo constituye el 40%

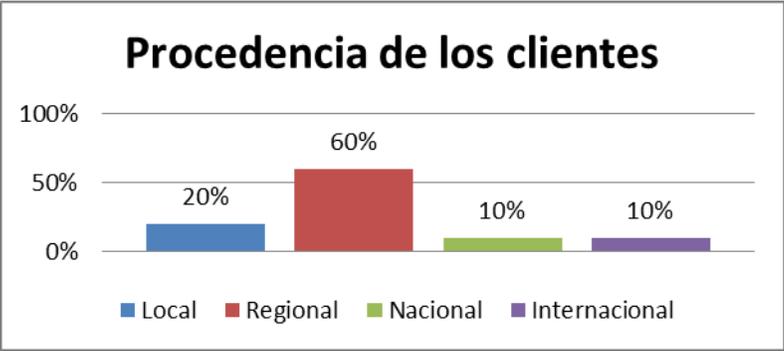
b) ¿Cuál es el menú que más demanda tiene en el restaurante?



Fuente investigación de campo 2013

De acuerdo a la percepción de los empleados el 50% de las personas consumen el menú del día, lo cual coincide con la boleta de observación a los registros.

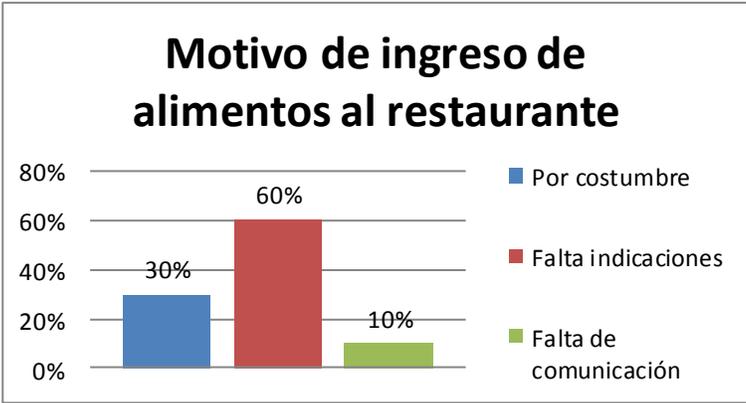
c) ¿De dónde son las personas que más visitan el restaurante?



Fuente investigación de campo 2013

Las personas que más visitan el restaurante son de la región con un 60% con mayor especificación personas del occidente del país.

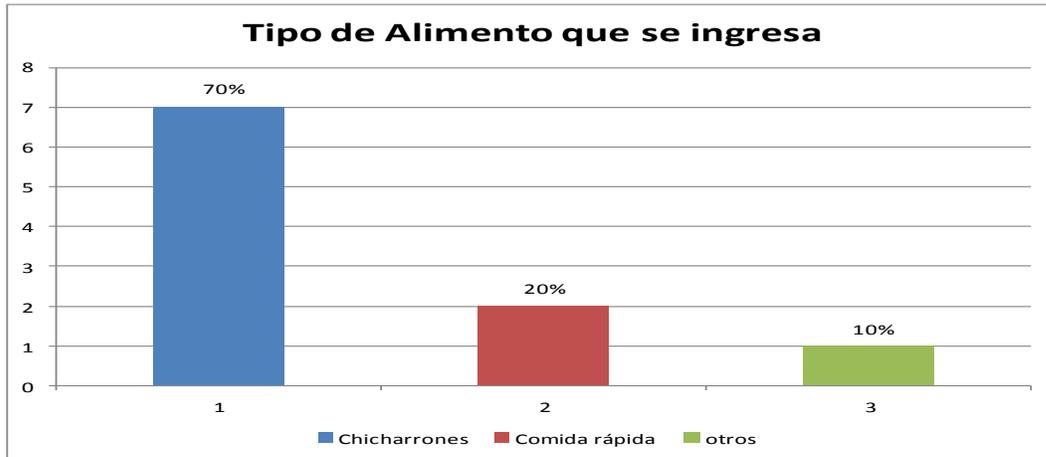
d) ¿Por qué las personas ingresan alimentos al restaurante?



Fuente investigación de campo 2013

Los empleados consideran que el motivo del ingreso de alimentos es por falta de indicaciones, opina el 60% es necesario indicar que tipo de alimentos se venden en el lugar.

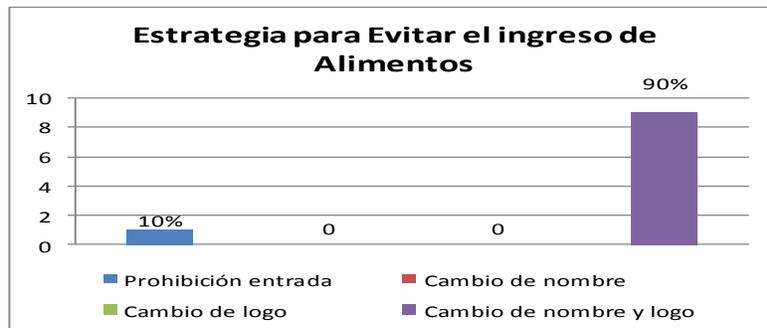
e) ¿Cuál es el alimento que más ingresan al restaurante?



Fuente investigación de campo 2013

El alimento que más ingresan al restaurante de acuerdo a la opinión de los empleados son los chicharrones con el 70%.

f) ¿Qué estrategia utilizaría para evitar el ingreso de alimentos al restaurante?

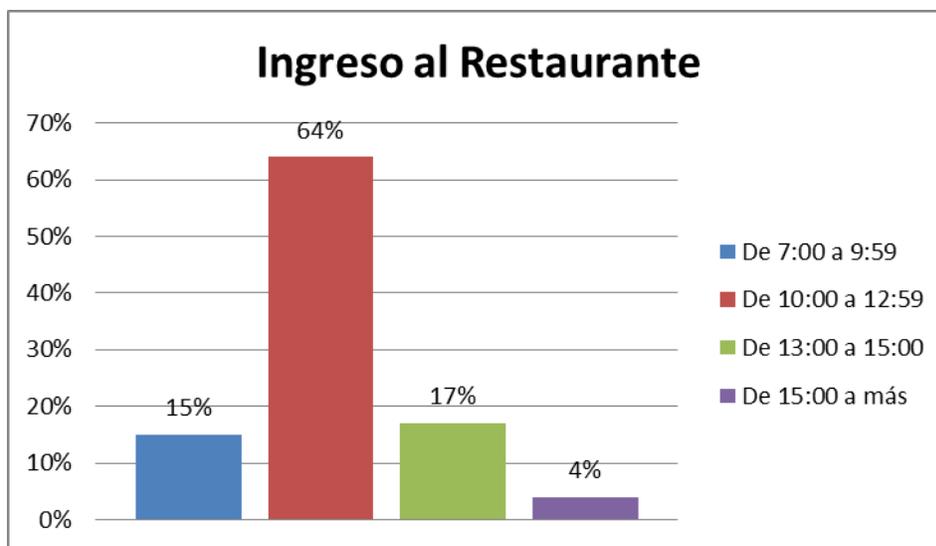


Fuente investigación de campo 2013

El 90% de los empleados considera que para evitar el ingreso de alimentos al restaurante es necesario el cambio del logotipo y de nombre de la empresa.

## Boleta de encuesta a clientes reales.

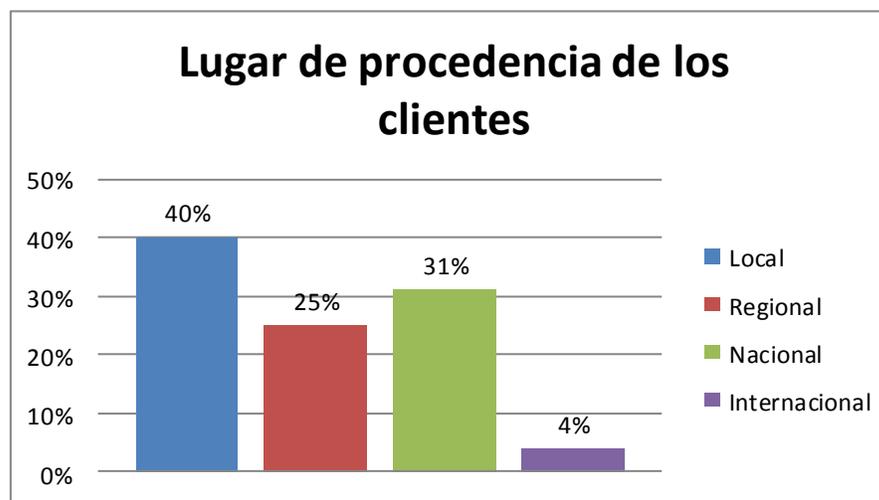
1. ¿Qué hora ha hecho uso de los servicios del restaurante?



Fuente investigación de campo 2013

El 64% de las personas ingresan al restaurante de 10:00 a 13:00 Horas, comportamiento que se puede definir por la hora de ingreso a los parques del IRTRA.

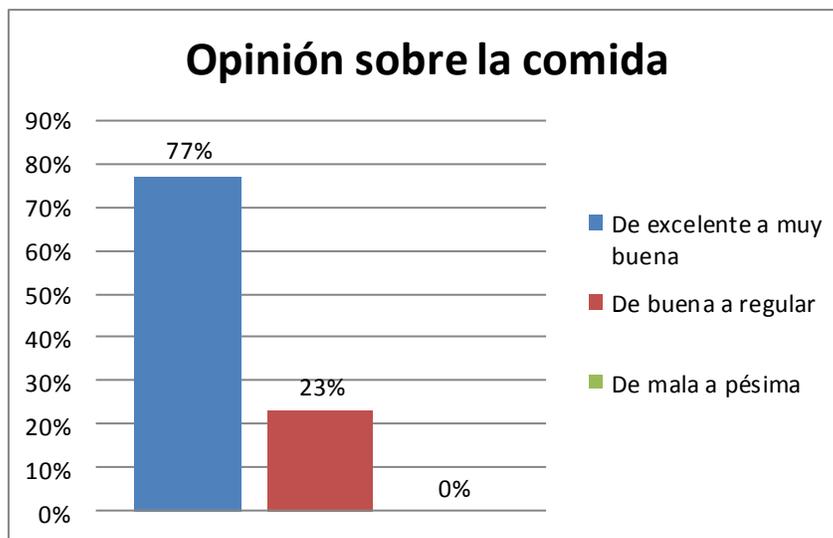
2. ¿De dónde viene?



Fuente investigación de campo 2013

El lugar de procedencia de las personas que ingresan al restaurante son de la Región con un 76.63% de tal forma que esta tendencia facilita el programa promocional de la empresa.

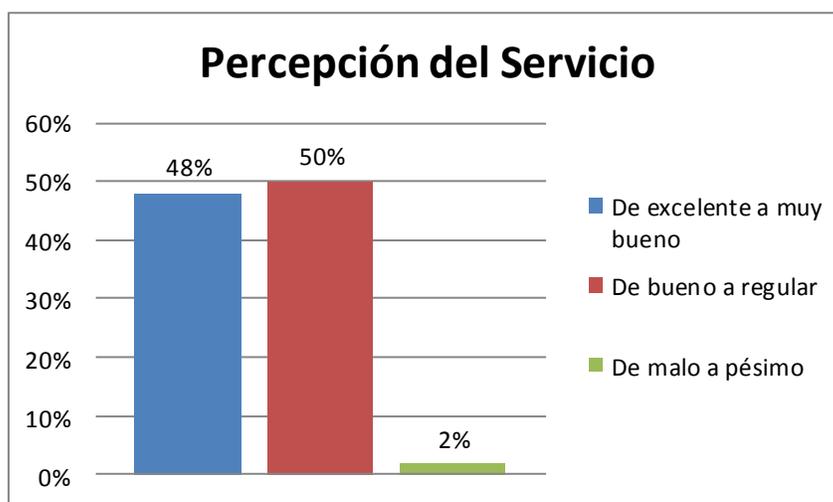
3. ¿Qué le parece la comida del restaurante?



Fuente investigación de campo 2013

El 77% de las personas que han consumido alimentos en el restaurante opinan que la comida es excelente a buena.

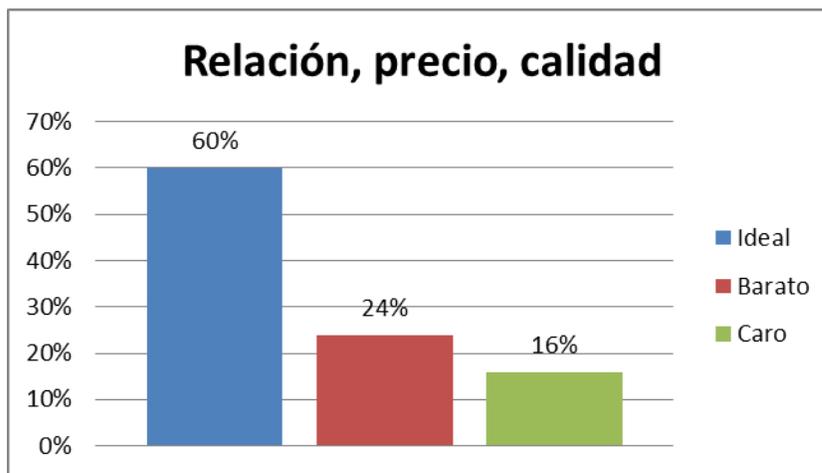
4. ¿Qué le parece la atención que brinda el personal?



Fuente investigación de campo 2013

El 50% de las personas opinan que el servicio es de bueno a regular el 48% que es excelente a bueno, pero existe un 2% que opina que el servicio es malo a pésimo.

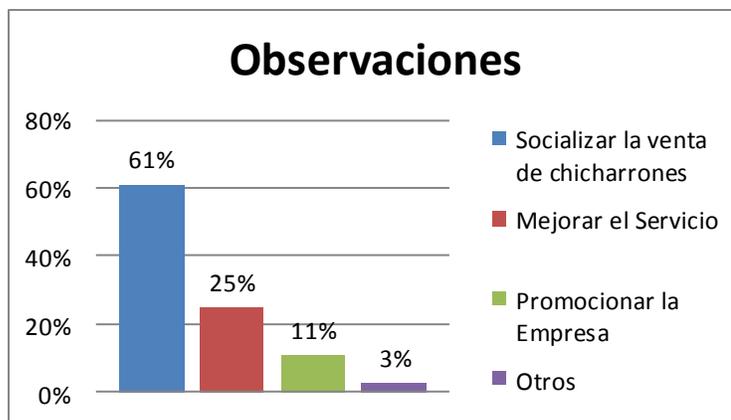
5. ¿Cómo le pareció el precio en relación a la calidad?



Fuente investigación de campo 2013

El 60% de las personas opinan que el precio con la calidad es ideal, un 24% lo considera barato, pero un 16% lo define como caro.

6. Observaciones

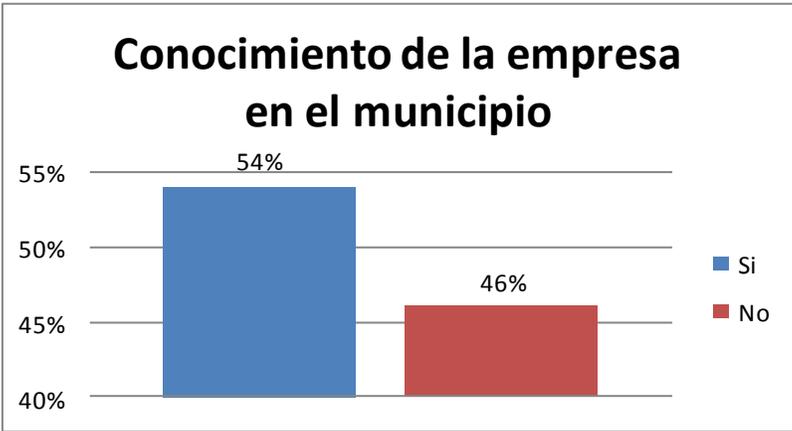


Fuente investigación de campo 2013

Dentro de las observaciones las personas opinan que se debe de socializar la venta de chicharrones en el restaurante, pues la mayor parte de ellos no saben que se vende este producto en el restaurante el 61% de las personas opina en relación a esta acción que se debe de tomar.

Boleta de encuesta a la población del municipio de San Felipe, Retalhuleu.

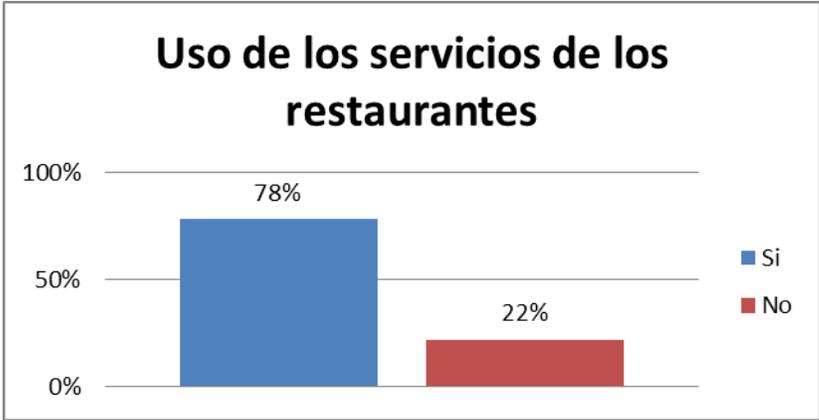
1. ¿Conoce “Restaurante Exquisitas Delicias”



Fuente investigación de campo 2013

El 46% de la población de San Felipe, no conoce de la existencia del restaurante, lo que justifica que la mayor parte de las personas que consumen en el restaurante sean turistas.

2. ¿Ha utilizado los servicios del restaurante?

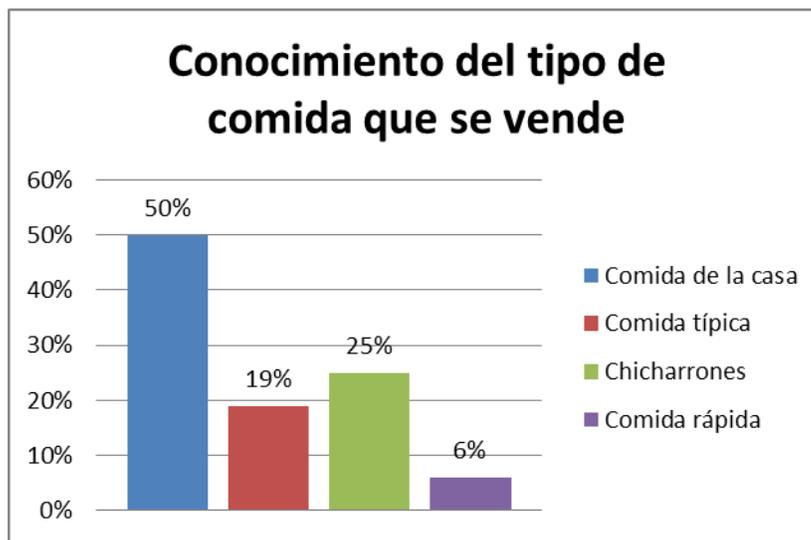


Fuente investigación de campo 2013

El 78% de las personas de San Felipe que conocen el restaurante han hecho uso de los servicios que brinda la empresa.

Se realiza el análisis con una población total de 185 que es la parte de la muestra que conoce el restaurante.

### 3. ¿Qué tipo de comida venden en el restaurante?

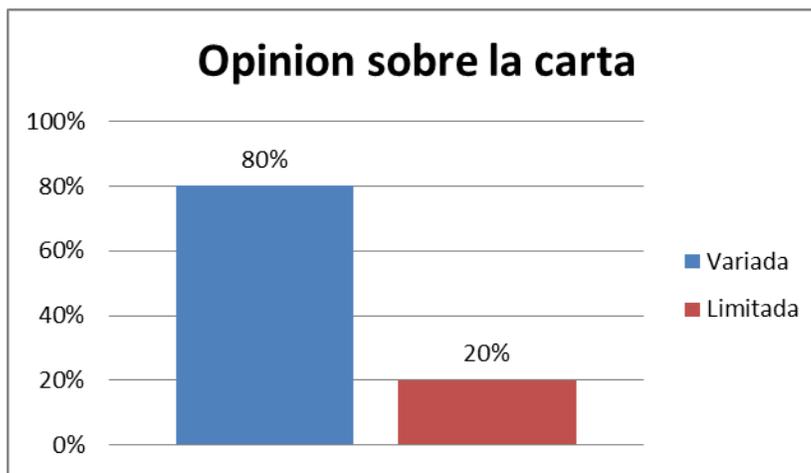


Fuente investigación de campo 2013

El 50% de las personas que dijeron que conocen el restaurante tienen conocimiento sobre el tipo de comida que se vende.

Se trabaja con 144 casos que es la cantidad que han utilizado los servicios del restaurante.

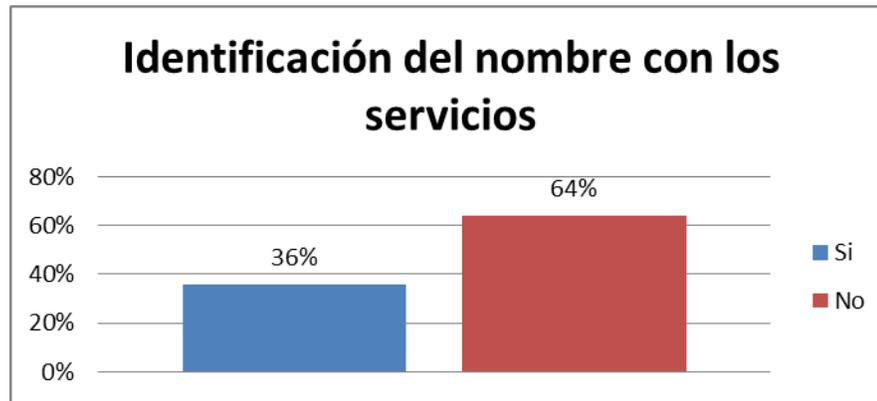
### 4. ¿Cómo le parece la carta del restaurante?



Fuente investigación de campo 2013

El 80% de las personas encuestadas opinan que la carta tiene variedad.

5. ¿El nombre del restaurante identifica algún menú en especial?



Fuente investigación de campo 2013

El 64% de las personas de San Felipe, opinan que el nombre de la empresa no relaciona ninguna variable con algún tipo de menú.

### 3.2. Análisis e interpretación de resultados

#### Boleta de observación

Se llevó a cabo la aplicación de una boleta de observación con el objetivo de tener argumentos sostenibles que respalden la investigación de campo a los clientes reales que han hecho uso de los servicios del restaurante, así como a la población del municipio de San Felipe, Retalhuleu, para ello se determinó la siguiente información. Se inició el estudio de observación a partir del día 15 de septiembre al 30 de octubre del año 2,013, en donde la primera observación que se realizó fue determinar el monto de la factura. Este dato dio como resultado que las personas gastan en el “Restaurante y Chicharronería Exquisitas Delicias” entre Q 301.00 a Q 400.00 lo que hace un promedio de inversión en alimentación de Q 355.00 por familia que visita el restaurante.

Al establecer una relación con la observación número dos es que la cantidad de miembros por familia está entre cinco a seis personas, si se promedia, a 5.5 la relación establece que por

persona se gasta un promedio de Q 64.55, lo cual se considera aceptable con relación al servicio de alimentación brindado en los restaurantes que se encuentran en la periferia del municipio, así como en el departamento de Retalhuleu. Sin embargo el promedio de facturación se puede incrementar al determinar la incidencia que tiene la observación número tres, en donde se determina que el 66% de las familias que visitan el restaurante ingresan alimentos, no se ha establecido un procedimiento para llevar a cabo la “Reserva del Derecho de Admisión”, o sea no permitir la entrada a personas que lleven alimentos esto perjudicaría los ingresos económicos de la empresa.

Todo ello está relacionado con la idiosincrasia del turista que visita San Felipe, Retalhuleu, ya que buscan lugares para comer chicharrones que es el plato típico del municipio, lo que mantiene una relación con la observación número 4 en donde del 66% de las personas que ingresan alimentos al restaurante el 50% ingresa chicharrones. Sin embargo el consumo de otro tipo de alimentos y bebidas es significativo en el ingreso del restaurante por lo que hasta el momento no se ha tomado ninguna medida para evitar dicho problema que repercute en cuanto al monto del consumo, además el tiempo del personal al llevar a cabo el servicio de limpieza después de que los clientes se han retirado.

En la observación número cinco se da el caso que el mayor consumo de alimentos de parte de los clientes es el plato especial que se caracteriza por platos típicos nacionales, así como el menú del día y como la tercer opción la compra de chicharrones. De tal forma que el consumo de alimentos en el “Restaurante Exquisitas Delicias” se puede incrementar si existieran políticas que no permitieran el ingreso de alimentos al restaurante, sin embargo no se puede realizar dicha medida sin antes haber planificado propuestas, administrativas, financieras, productivas y mercadológicas que persuadan al cliente a entrar al restaurante sin ingresar alimentos, esto sería un riesgo demasiado alto porque provocará un abandono de clientes que pueda llevar a cabo a la quiebra a la empresa.

**Boleta de encuesta a empleados**

Para tener una información confiable, se llevó a cabo un estudio sobre la percepción que tienen los empleados con relación al servicio que se presta, para ello se realiza un análisis de la información que brindaron los diez colaboradores de la empresa. Para la pregunta número uno que corresponde al criterio de los empleados para determinar cuál es el tiempo de alimentación en donde se presenta mayor demanda, el resultado es que las personas asisten al restaurante a consumir alimentos en el tiempo de desayuno, tomando el período del servicio en el horario de 7:00 horas a 11:00 horas, se toma como base las personas que se desplazan de otros lugares de forma más específica las que bajan del occidente del país a la costa, acostumbran pasar a desayunar a San Felipe en ese horario.

De acuerdo al criterio de los empleados el plato que tiene más demanda es el menú del día con el 50% de la demanda, con el 30% de demanda el plato típico del lugar que corresponde al plato menú de chicharrones, esta información determina y justifica la investigación, pues los mismos empleados en la pregunta siete están conscientes que las personas que ingresan alimentos al restaurante lo hacen con chicharrones, de tal forma que si se persuadiera a las personas de que en el restaurante se venden chicharrones de la forma tradicional como se hace en el mercado, con mejor calidad y servicio, con nuevas estrategias de comercialización, se aumentaría el volumen de ventas y por ende el nivel de utilidades.

Se cuenta con turistas que visitan el restaurante con un 60%, esto es importante para el restaurante como para el municipio se genera riqueza con el dinero que invierten las personas en el consumo de los productos locales y para el municipio por la circulación del dinero en el lugar. Las personas que más visitan el restaurante son las personas del área regional, mientras que las personas del municipio de San Felipe, sólo lo hacen en un 20% esto significa que la subsistencia y crecimiento del restaurante radica en el consumo de las personas turistas de la región.

El ingreso de alimentos al restaurante de forma específica los chicharrones, ha sido un factor que se analiza con el personal en donde los empleados ha concluido que las personas ingresan alimentos por falta de indicaciones en un 60%, mientras que el 30% piensa que es por costumbre; ante esta situación los empleados consideran que la estrategia inmediata y que ayudará a evitar el ingreso de alimentos al restaurante es el cambio de nombre y de logotipo, con lo cual se logrará persuadir a las personas para que no ingresen dichos alimentos, de forma específica el chicharrón.

## Boleta de encuesta a clientes reales

La información obtenida de parte de los clientes, es parte fundamental del estudio, en donde se ha determinado que: El horario que tiene más afluencia en la visita de los clientes al restaurante es de 10:00 horas para las 13:00 horas, esto como consecuencia de la apertura de ingresos a los parques del IRTRA, que es el motivo por el cual muchas personas pasan por el municipio de San Felipe, Retalhuleu, sobre todo personas de la región de forma más específicas las personas del occidente del país. Se ha determinado de parte de los clientes reales que han hecho uso de los servicios del restaurante que la comida es de excelente a muy buena, en un 76.63% mientras que en un 23.37% la consideran de buena a regular, el concepto que se tiene en la empresa es de excelencia, de tal forma que se deben de tomar las medidas correctivas para mejorar la calidad de los productos.

La opinión anterior tiene relación en cuanto a la calidad del servicio el 50% de las personas opinan que la calidad de atención y servicio es de bueno a regular y el 48.86 es de excelente a muy bueno y existe un porcentaje de 1.71 % lo considera de malo a pésimo por lo que es importante tomar las medidas pues se debe de tener un servicio de excelencia. Un aspecto importante es la concepción que se tiene del precio del servicio, en donde el 59.83% considera buena calidad del producto, el servicio y el precio, mientras que el 15.67% lo considera caro.

Se puede concluir que el porcentaje de este aspecto es en relación a las personas que consumen chicharrones de los que vende el restaurante si se establece una relación entre el precio de venta de este producto al comprar los productos en el mercado. El 24.50% lo considera barato.

Dentro de las observaciones planteada por los clientes indican que se debe de socializar el servicio de venta de chicharrones con un total del 60.68% el 10.82% opina que se debe de mejorar el servicio, sin embargo los clientes también pretenden beneficios pues el 25.36% opina que deben de existir promociones mientras que el 3.13% tienen otras opiniones.

## Boleta de encuesta a la población de San Felipe, Retalhuleu.

Como se pudo observar en las encuestas realizadas al personal y a los clientes reales, así como la boleta de observación que se aplicó, el mayor porcentaje de personas que visitan el restaurante lo

constituyen personas turistas, reflejándose esta situación en los datos obtenidos en el estudio que se realizó a las personas del municipio de San Felipe, Retalhuleu, en donde el 54% de las personas si conocen el restaurante mientras que el 46% no conoce dicha empresa, de tal forma que se puede considerar que las estrategias de mercadeo no son efectivas en los medios locales. Se desglosó la información de las personas que han hecho el uso del restaurante que constituye a 185 personas de la muestra y estas constituyeron el 100% de la siguientes preguntas, que el 78% de las personas que si conocen la empresa ha hecho uso de los servicios, mientras que el 22% sólo la conocen por el nombre, para comprobar la veracidad de la información se cuestiona a los encuestados sobre el tipo de comida que se vende en la empresa se determinó que el 50% tiene el concepto de lo que se vende es comida casera, el 25% chicharrones el 19% comida típica y el 6% comida rápida.

La variedad en el menú del restaurante es aceptable de acuerdo al comportamiento de compra de los comensales, pues el 80% de las personas opinan que el menú es variado, mientras que el 20% opina que es limitada, las opciones de incremento en la carta representa un punto importante el cual se puede contrarrestar con las políticas que se tomen en relación a las conclusiones del estudio. Uno de los mayores problemas que tiene el restaurante es que al momento de hacer uso del servicio de alimentación, las personas consideran que el nombre del restaurante no identifica un menú en especial, lo cual se puede observar en los resultados del estudio, las personas ingresan comida al mismo sobre todo chicharrones, el 64% de las personas encuestadas opinan dicha situación. La relación de la concepción del precio con relación a la calidad del servicio y de la comida se mantiene el 62% de las personas opinan que es bueno.

## Capítulo 4

### 4.1. Propuesta de solución o mejora

Propuesta de diversificación de producción para lograr el posicionamiento de “Restaurante y Chicharronería Exquisitas Delicias” en el municipio de San Felipe, Retalhuleu.

La presente propuesta de diversificación de producción para lograr el posicionamiento de “Restaurante y chicharronería Exquisitas Delicias” en el municipio de San Felipe, Retalhuleu, es con el objetivo de mejorar el nivel de ingresos que se tiene hasta ahora, en donde se tiene el 14.70% de utilidades netas con relación a la cantidad vendida, a través del porcentaje se puede esparcir de esta manera las utilidades como consecuencia de decisiones de diversificación en contra de los paradigmas en las empresas guatemaltecas, en donde el primer paso es reducir costos, de tal forma que la implementación de la presente propuesta es importante para la empresa y la sociedad de forma especial con la generación de cuatro fuentes de empleo directas.

A través del estudio de mercado que se realizó se obtuvo información para tomar decisiones correctas que permitan lograr una mejor posición competitiva de la empresa. La propuesta proporcionará los conocimientos para lograr la implementación del proceso productivo del destace de cerdos para llevar a cabo la venta de chicharrones en la empresa a un mejor costo, así como de utilizar dicho proceso para posicionar la empresa en la mente de los consumidores. Con la diversificación de producción se lograrán mejores ingresos que permita elevar los sueldos y salarios del personal

Se espera que la aplicación de la propuesta contribuya a que el restaurante tenga una percepción de parte de los clientes como un servicio de calidad, que se obtenga mayor rentabilidad y la fidelidad de los clientes.

El posicionamiento que ha logrado el “Restaurante y Chicharronería Exquisitas Delicias” impresiona de acuerdo al tiempo de actividad empresarial, el liderazgo que se ha impuesto en el mercado puede debilitarse y dejar el paso libre a otra empresa, ya sea de la competencia actual o

el ingreso de un nuevo competidor, como consecuencia no se ha podido lograr el nivel de utilidades que se habían establecido, de acuerdo a la información la empresa tiene actualmente el problema de que los comensales ingresan alimentos al comedor cuando este tipo de servicio o producto se comercializan en la empresa, sin embargo por la cantidad de miembros por familia que ingresan al restaurante y que tienen capacidad de pago no se puede restringir el ingreso de alimentos al restaurante, esto es debido a de dos factores.

El primer factor es que el alimento que más ingresan al restaurante son chicharrones, dicho producto no se menciona en el nombre de la empresa por lo que el cliente supone que no se vende dicho producto en el restaurante.

El segundo elemento es que dicha acción se realiza por costumbre, ante estas situaciones se ha vislumbrado el establecimiento de la diversificación de producción con relación a la implementación del destace de cerdos, con lo que se pretende reducir los costos de obtención de este producto, persuadir a las personas de su consumo en el restaurante y posicionar la empresa como la número uno en el municipio de San Felipe, se logrará sí se toman en cuenta los aspectos por los cuales fue creada la presente propuesta.

La socialización de la presente propuesta con el personal y los colaboradores es parte fundamental para mantener el crecimiento empresarial, por esta razón se describe la metodología y las actividades que se deben de hacer para su implementación, iniciando desde la propuesta administrativa, productiva, mercadológica y financiera, de tal forma que se tenga una información estructurada que permita consolidar la empresa.

Los objetivos de la propuesta SON: contribuir con el “Restaurante y Chicharronería Exquisitas Delicias” a mantener su línea de crecimiento de la diversificación de la producción con la propuesta del destace de cerdo, socializar dichos productos a través de estrategias de mercadeo con el cambio del logotipo y nombre de la empresa, el cual se utiliza en todos los medios de publicidad.

Posicionar el nuevo proceso de producción y la venta de chicharrones en la mente de los clientes reales y potenciales a través del cambio del nombre de la empresa, así como su logotipo, dar a conocer a la administración todo el proceso productivo para que lo socialicen con el personal, de esta forma facilitar el proceso, proporcionar al personal la información correspondiente para llevar a cabo lo planificado, así como los manuales correspondientes sobre el nuevo sistema de administración, describir las diferentes actividades y métodos de lo propuesto, lograr los conocimientos.

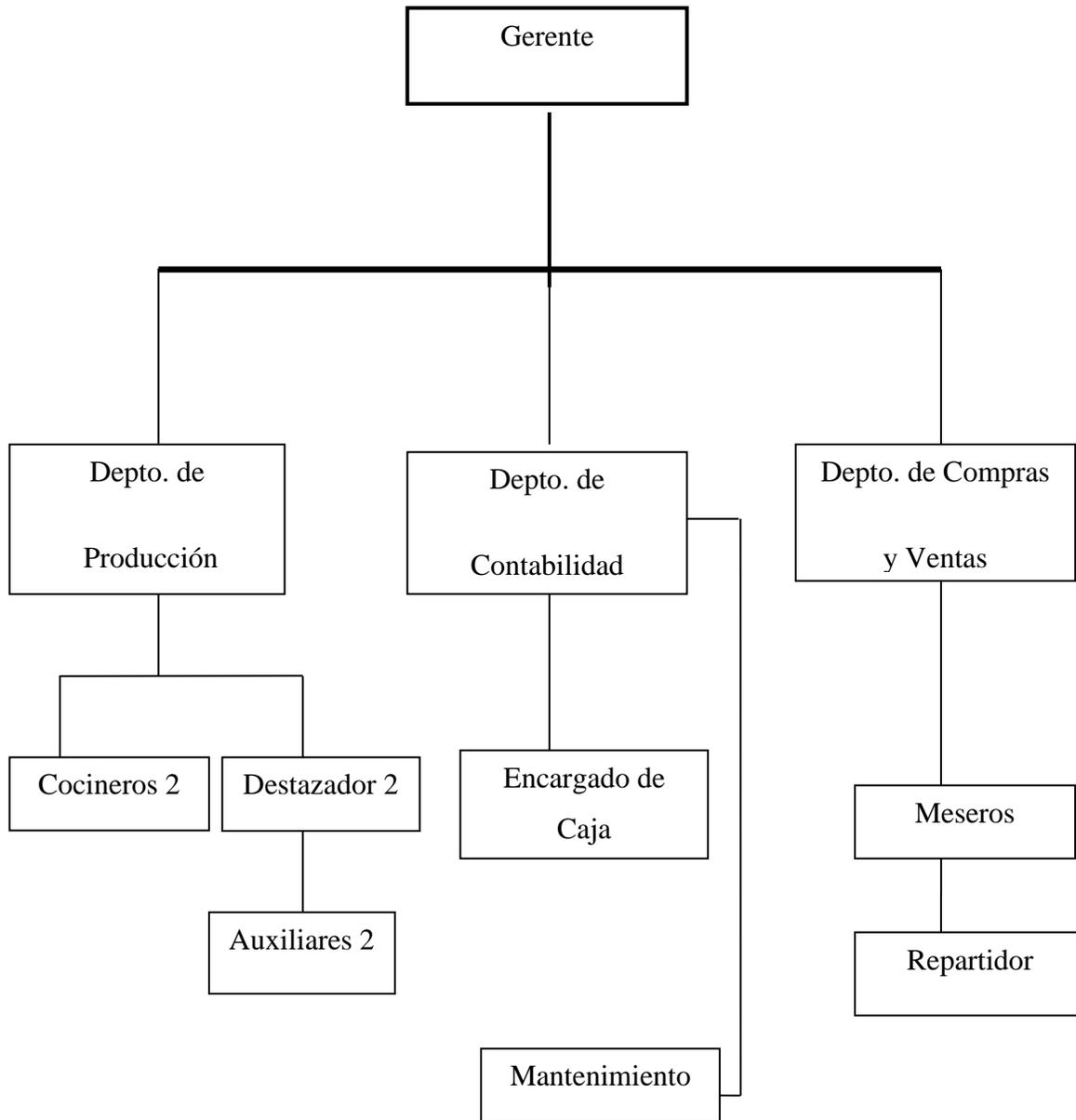
Para posicionar la empresa como la número uno en el municipio de San Felipe Retalhuleu se determinan las siguientes propuesta

#### Propuesta administrativa

Para llevar a cabo la propuesta general es necesario iniciar con los cambios administrativos que deben de realizarse y para ello es necesario cambiar el tipo de administración que se tiene, de una administración lineal, aplicar una administración lineal funcional, esto permitirá departamentalizar la empresa, llevar a cabo manuales de funciones específicos, establecer procesos sistemáticos de producción. Esta propuesta permite insertar las cuatro nuevas fuentes de empleo que se necesitan para el proceso productivo. Se propone la administración de la siguiente forma:

## Organigrama de estructura organizacional de la Empresa

### “Restaurante y Chicharronería Exquisitas Delicias”



Esta es la propuesta sobre la estructura organizacional de la empresa, en donde se plantea un organigrama Lineal Funcional, que permita una departamentalización de los servicios y una línea

jerárquica definida de acuerdo a los niveles establecidos, el puesto de contador pasa a ser el departamento de contabilidad, con dos subalternos que es el área de caja y mantenimiento.

Se establece el departamento de producción en donde se tiene a los dos cocineros y se insertan las dos fuentes de empleo, el destazador de los cerdos y el auxiliar y el departamento de compras en donde se ubica a los meseros y el repartidor, con ello se logra una mejor comunicación un servicio bueno y la producción con estándares de calidad, lograr los objetivos de la propuesta y mejorar la administración.

La plaza del gerente de producción será ejecutada por el gerente general, por lo que en este rubro no es necesaria la contratación de personal.

Este es el manual de puestos, funciones y salarios propuesto.



## DESCRIPCION DEL PUESTO

Nombre del puesto: Gerente

Salario Base: Q3000.00

Código : 001

Bonificación: Q250.00

### Perfil Requerido:

- ❖ Tener estudios universitarios en Administración de Empresas
- ❖ Edad 25 a 40 años
- ❖ Dinamismo
- ❖ Tener conocimiento de computación
- ❖ Experiencia como mínimo un año
- ❖ Tarjeta de Salud

### Objetivo:

Llevar el control y alcanzar los objetivos establecidos del Restaurante.

Horario de trabajo: 7:00 A.M a 10:00 P.M de lunes a domingos

### Funciones:

- ❖ Velar por el buen funcionamiento de la empresa, y que se cumplan los lineamientos estrictamente
- ❖ Sistema de rotación de alimentos
- ❖ Monitoreo de distintas tareas y funciones



## DESCRIPCION DEL PUESTO

Nombre del puesto: Gerente de producción	Salario Base:
Código : 002	Bonificación
<p>Perfil Requerido:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Tener estudios universitarios en Administración de Empresas</li> <li>❖ Edad 25 a 40 años</li> <li>❖ Dinamismo</li> <li>❖ Tener conocimiento de computación</li> <li>❖ Experiencia como mínimo un año</li> <li>❖ Tarjeta de salud</li> </ul>	
<p>Objetivo:</p> <p>Llevar el control y alcanzar los objetivos establecidos del Restaurante.</p>	
<p>Horario de trabajo: 7:00 A.M a 10:00 P.M de lunes a domingos</p>	
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Velar por el buen funcionamiento de la empresa, y que se cumplan los lineamientos estrictamente.</li> <li>❖ Sistema de rotación de alimentos</li> <li>❖ Monitoreo de distintas tareas y funciones</li> </ul>	

Para la ejecución de este rubro no habrá necesidad de contratar a una persona, el gerente general ejecutará la plaza del gerente de producción.



## DESCRIPCION DEL PUESTO

Nombre del puesto: Contador	Salario Base: Q2800.00
Código : 004	Bonificación: 250.00
<p>Perfil Requerido:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Ser graduado de Perito Contador.</li> <li>❖ Edad 25 a 40 años.</li> <li>❖ Buena presentación.</li> <li>❖ Actitud de servicio</li> <li>❖ Disponibilidad de horarios</li> <li>❖ Experiencia como mínimo un año</li> <li>❖ Tarjeta de salud</li> </ul>	
<p>Objetivo:</p> <p>Llevar bien el control de las ventas realizadas.</p>	
<p>Horario de trabajo: 7:00 A.M a 10:00 P.M de lunes a domingos</p>	
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Es la persona que va llevar los registros cobros de las ventas a queridas durante el día.</li> <li>❖ Llevar mensualmente los libros generales de compras y ventas, mediante el registro de facturas emitidas y recibidas a fin de realizar la declaración de IVA.</li> <li>❖ Llevar libros contables(Diario, mayor e inventario)</li> <li>❖ Registrar las facturas recibidas de los proveedores.</li> <li>❖ Cualquier otra actividad fijada por el Gerente Administrativo de la empresa.</li> </ul>	



## DESCRIPCION DEL PUESTO

Nombre del puesto: Encargado de Compras y Ventas	Salario Base: Q2650.00
Código : 005	Bonificación:250.00
<p>Perfil Requerido:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Ser graduado de Mercadotecnia y Publicidad.</li> <li>❖ Edad 25 a 40 años</li> <li>❖ Tener liderazgo saber negociar</li> <li>❖ Capacidad de tomar decisiones</li> <li>❖ Experiencia como mínimo un año</li> <li>❖ Tarjeta de salud</li> </ul>	
<p>Objetivo:</p> <p>Buscar proveedores que ofrezcan buenos precios y productos de buena calidad</p>	
<p>Horario de trabajo: 7:00 A.M a 10:00 P.M de lunes a domingos</p>	
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Es el que se va a encargar de comprar todo lo que en la empresa necesite para producción.</li> <li>❖ Realizar análisis proveedores y mercaderías.</li> <li>❖ Administrar las líneas de precios y rangos de márgenes de utilidad.</li> <li>❖ organizar y coordinar las actividades relacionadas con el área de compras.</li> <li>❖ Vigilar la eficiencia del rubro de gastos de ventas y asegura la utilización racional de los recursos.</li> </ul>	



## DESCRIPCION DEL PUESTO

Nombre del puesto: Encargado de caja	Salario Base: Q2600.00
Código : 003	Bonificación: 250.00
<p>Perfil Requerido:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Ser graduado de Perito Contador.</li> <li>❖ Edad 25 a 40 años.</li> <li>❖ Buena presentación.</li> <li>❖ Actitud de servicio</li> <li>❖ Disponibilidad de horarios</li> <li>❖ Experiencia como mínimo un año</li> <li>❖ Tarjeta de salud</li> </ul>	
<p>Objetivo:</p> <p>Llevar bien el control de las ventas realizadas.</p>	
<p>Horario de trabajo: 7:00 A.M a 10:00 P.M de lunes a domingos</p>	
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Es la persona que va llevar los registros cobros de las ventas aqueridas durante el día.</li> <li>❖ Atender al cliente en orden de llegada y tratar a todos por igual.</li> <li>❖ Procesar los pagos con las tarjetas de débito/crédito apropiadamente.</li> <li>❖ Hacer conocer a los clientes las especialidades del restaurante y las promociones.</li> <li>❖ Preguntar siempre al cliente si desea boleta o factura antes de emitir el ticket.</li> </ul>	

## DESCRIPCION DEL PUESTO



Nombre del puesto: Cocinero

Salario Base: Q2,750.00 C/U

Código : 007

Bonificación: 250.00

### Perfil Requerido:

- ❖ Tener diplomas acerca de cocina, avalados por el ministerio de Educación
- ❖ Edad 25 a 40 años
- ❖ Ser responsables
- ❖ Saber trabajar en equipo
- ❖ Experiencia en cuanto a cocina, mínima 2 años.
- ❖ Tarjeta de salud.

### Objetivo:

Conocimientos y practica sobre tipos de comidas que tradicionales en el municipio

Horario de trabajo: 7:00 A.M a 10:00 P.M de lunes a domingos

### Funciones:

- ❖ Sera la persona encargada de la elaboración de alimentos.
- ❖ Planear el menú del día
- ❖ Mantener los más altos estándares de la higiene en la cocina.
- ❖ Realizar métodos de procesamiento y la preparación de los alimentos.
- ❖ Todas las operaciones y procedimientos de la cocina deben ser conformes al código de higiene pública.



## DESCRIPCION DEL PUESTO

Nombre del puesto: Destazador	Salario Base: Q 2,600.00C/U
Código : 008	Bonificación: 250.00
<p>Perfil Requerido:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Tener como mínimo tercero básico</li> <li>❖ Edad 18 a 25 años</li> <li>❖ Ser responsables</li> <li>❖ Saber trabajar en equipo</li> <li>❖ Experiencia en cuanto a cocina, mínima 2 años</li> <li>❖ Tarjeta de Salud</li> </ul>	
<p>Objetivo:</p> <p>Conocimientos sobre la matanza del cerdo</p>	
<p>Horario de trabajo: 7:00 A.M a 10:00 P.M de lunes a domingos</p>	
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Sera la persona encargada de procesar el cerdo</li> <li>❖ De velar que el peso del cerdo sea adecuado de acuerdo a las políticas de la empresa</li> <li>❖ De trasladar el cerdo hasta el lugar donde se va a comercializa</li> <li>❖ Mantener la higiene en el lugar donde se realizara el destace de cerdo</li> <li>❖ Controlar cada una de las partes internas como externas.</li> </ul>	



## DESCRIPCION DEL PUESTO

Nombre del puesto: Auxiliar	Salario Base: Q2, 300.00 C/U
Código : 009	Bonificación: 250.00
<p>Perfil Requerido:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Tener como mínimo tercero básico</li> <li>❖ Edad 18 a 25 años</li> <li>❖ Ser responsables</li> <li>❖ Saber trabajar en equipo</li> <li>❖ Experiencia en cuanto a cocina, mínima 2 años</li> <li>❖ Tarjeta de salud</li> </ul>	
<p>Objetivo:</p> <p>Conocimientos sobre la matanza del cerdo</p>	
<p>Horario de trabajo: 7:00 A.M a 10:00 P.M de lunes a domingos</p>	
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Mantener limpia las instalaciones, preparar los insumos.</li> <li>❖ Mantener todas las herramientas que se vayan a utilizar para la matanza.</li> <li>❖ Seleccionar y colocar cada herramienta en su lugar después de su uso.</li> <li>❖ Ayudar a trasladar luego de su matanza del cerdo.</li> <li>❖ Colaborar con las actividades que se le asignen.</li> </ul>	



## DESCRIPCION DEL PUESTO

Nombre del puesto: Mesero	Salario Base: Q2,700.00 C/U
Código : 006	Bonificación: 250.00
<p>Perfil Requerido:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Tener diplomas acerca de cocina, avalados por el ministerio de Educación</li> <li>❖ Edad 25 a 40 años</li> <li>❖ Ser responsables</li> <li>❖ Saber trabajar en equipo</li> <li>❖ Experiencia en cuanto a cocina, mínima 2 años</li> <li>❖ Tarjeta de salud</li> </ul>	
<p>Objetivo:</p> <p>Conocimientos y practica sobre tipos de comidas que tradicionales en el municipio</p>	
<p>Horario de trabajo: 7:00 A.M a 10:00 P.M de lunes a domingos</p>	
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Sera la persona encargada de pasar los alimentos según la orden</li> <li>❖ Atender a los clientes conforme vayan ingresando al restaurante</li> <li>❖ Dar a conocer los menús con los cuenta la empresa y promociones</li> <li>❖ Retirar los platos media vez los cliente hayan terminado de comer</li> <li>❖ Tomar las órdenes correctamente.</li> </ul>	



## DESCRIPCION DEL PUESTO

Nombre del puesto: Repartidores	Salario Base: Q2,300.00 C/U
Código : 007	Bonificación:250.00
<p>Perfil Requerido:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Ser graduado a nivel medio</li> <li>❖ Tener licencia de moto</li> <li>❖ Edad 25 a 40 años</li> <li>❖ Disponibilidad de horario</li> <li>❖ Tener valores</li> <li>❖ Tarjeta de salud</li> </ul>	
<p>Objetivo:</p> <p>Dar un buen servicio a la hora de entregar el producto del Restaurante.</p>	
<p>Horario de trabajo: 7:00 A.M a 10:00 P.M de lunes a domingos.</p>	
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Es la persona que se va a encargar de proporcionar la entrega del producto a domicilio de los clientes.</li> <li>❖ Entregar los pedidos en buenas condiciones.</li> <li>❖ Verificación constante de mantenimiento sobre su vehículo.</li> <li>❖ Entregar las facturas en cada pedido.</li> <li>❖ Entregar los pedidos a tiempo.</li> </ul>	



## DESCRIPCION DEL PUESTO

Nombre del puesto: Conserje	Salario Base: Q2100.00
Código : 010	Bonificación Q250.00
<p>Perfil Requerido:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Estudio tercero primaria</li> <li>❖ Edad 25 a 40 años</li> <li>❖ Dinamismo y espíritu de servicio.</li> <li>❖ Tarjeta de salud</li> </ul>	
<p>Objetivo:</p> <p>Mantener todas las áreas del restaurante limpias.</p>	
<p>Horario de trabajo: 7:00 A.M a 10:00 P.M de lunes a domingos</p>	
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Mantener limpias las áreas de trabajo</li> <li>❖ El mobiliario y equipo mantenerlo limpio.</li> <li>❖ Colaborar con el personal de la empresa</li> <li>❖ A su cargo la puntualidad apertura y cierre de los portales y accesos.</li> <li>❖ Encargado de la recepción y entrega de correspondencia.</li> </ul>	

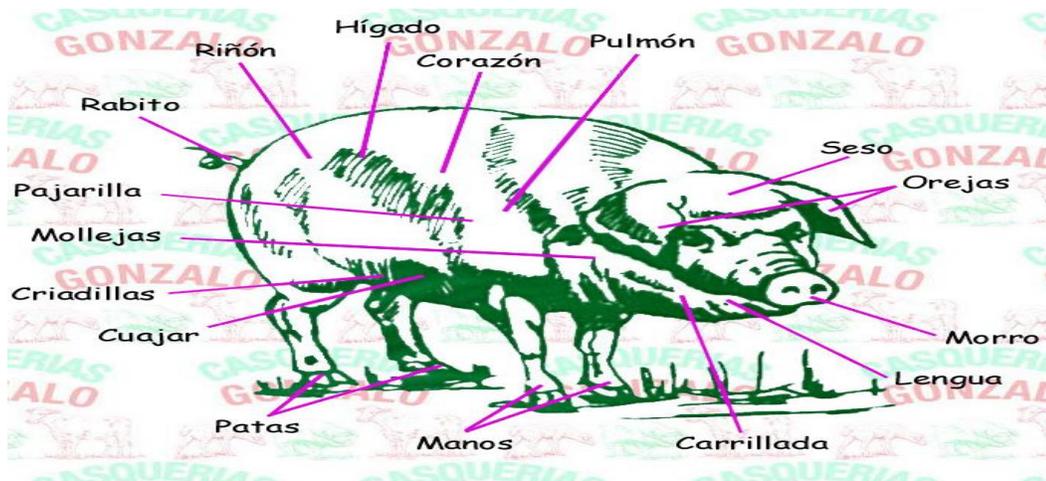
## Propuesta de producción

De acuerdo a la información recabada en el estudio de campo, tanto para los clientes reales, la población de San Felipe, los empleados y la boleta de información se determinó que el incremento de las ventas y por ende de las utilidades, se logrará si y solo si no se deja entrar al restaurante alimentos y en este caso no se cobraría el derecho de admisión de las personas que ingresen chicharrones, para no provocar un descenso en las ventas y es posible la quiebra de la empresa, es por ello que se propone la diversificación de la producción a través del destace del cerdo y que se obtengan chicharrones para la comercialización a un costo menor.

Los departamentos de la empresa deben de estar unidos y para el restaurante el departamento de producción es determinante para posicionar la empresa y la venta de los productos en el mercado de acuerdo a un estudio de observación en Retalhuleu de forma específica a la Marranería “Paxac” es la de mayor éxito en ventas debido a que su proceso productivo se lleve a cabo frente a los consumidores finales, estos se dan cuenta de la higiene que se da en la preparación, por esta razón se propone el siguiente proceso. Es importante mencionar que la decisión de destazar los cerdos para la preparación de los chicharrones no es competir de forma directa con las chicharronerías del municipio, sino reducir costos, para vender este producto dentro del restaurante es necesario comprarlo, así como las carnitas y la morcilla, esta última la venden a precio de chicharrón, en el municipio no venden este producto solo y si lo hacen a un precio mayor, lo que eleva los costos de producción del restaurante.

1. Destace del marrano en el rastro municipal
2. Desangrado del cerdo en el rastro municipal
3. Depilado del cerdo en el rastro municipal
4. Traslado del cerdo a las instalaciones del “Restaurante y Chicharronería Exquisitas Delicias”
5. Desmembración del cerdo de acuerdo a la siguiente propuesta

## Partes externas



## Partes internas

6. Preparación de la parte para los chicharrones
7. Elaboración de los chicharrones
8. Elaboración de morcilla
9. Elaboración de carnitas.

Estos nueve pasos corresponden a la preparación de los chicharrones, la morcilla y carnitas, que constituyen en el plato típico del municipio y este proceso será parte del programa de mercadeo de la empresa, lograr el posicionamiento en el mercado, el objetivo primordial de la empresa no es competir de forma directa con las marranerías sino reducir sus costos y posicionarse como el mejor restaurante del área.

Como se puede observar las partes de destace de un cerdo, en el diagrama se observa la parte apta para la producción de chicharrones esta proporciona la cantidad máxima de 15 libras, por lo que es necesario que en cada destace se realicen dos.

Costo compra de cerdos por unidad Q 1,200.00

Animales por semana necesarios para la producción ocho cerdos, se destazará los días jueves, viernes, sábado y domingo, que son los días de mayor demanda cuando tiene apertura de los parques del IRTRA

Costo total de animales Q 19,200.00

Compra de insumos para su preparación Q 180.00 X 8 = Q 1,440.00

Total gastos de producción por semana Q 20,640.00

Total de inversión anual Q 1,073,280.00

Capital necesario para el inicio de la producción Q 20,640.00

Para llevar a cabo este proceso también es necesaria la propuesta para la implementación de la diversificación en cuanto al área de producción del chicharrón, las carnitas y la morcilla.

1. Área de producción de 4.00 X 4.00 metros
2. Área de desmembración de partes, plancha de cemento con azulejos de 1.00 Por 1.50 metros.
3. Área preparación del chicharrón 1.50 por 1.50 metros
4. Área para la colocación de los productos terminados (venta de chicharrones) 1.50 por 2.00 metros. Plancha de cemento con azulejos.

Costo de instalaciones Q 20,000.00

Costos de herramientas y equipo

NO	Herramientas y Equipo	Costo	Total
1	Congelador	Q. 5,500.00	Q. 5,500.00
2	Estufa adaptada	Q. 1,750.00 c/u	Q. 3,500.00
3	Peroles grandes	Q. 800.00 c/u	Q. 2,400.00
6	Peroles pequeños	Q. 200.00 c/u	Q. 1,200.00
2	Balanzas	Q. 450.00 c/u	Q. 900.00
	Herramientas	Q. 750.00	Q. 750.00
	<b>Total de Inversión</b>		<b>Q. 14,250.00</b>

### Propuesta mercadológica

Las inversiones que se realizaran en el área administrativa, así como en el proceso productivo son justificables si se cumple con el área mercadológica para socializar la nueva imagen de la empresa, el producto y la calidad del servicio, para ello es necesario aplicar ciertas estrategias las cuales se determinan a continuación.

1. Cambio del nombre de la empresa de “Restaurante Exquisitas Delicias” a “Restaurante y Chicharronería Exquisitas Delicias” trámite ante la SAT.
2. Elaboración de un rótulo luminoso.
3. Mezcla promocional.
  - Radio regional
  - Televisión regional
  - Volanteo local
4. Acuerdos o convenios con comedores del área.

## Costo de la propuesta

No.	Propuesta	Total
1.	Cambio de nombre	Q. 350.00
2.	Elaboración de rótulo	Q. 2,400.00
3.	Publicidad radio 3 meses	Q. 5,400.00
4.	Publicidad por televisión	Q. 6,900.00
5.	Volanteo (1500) 3 meses	Q. 2,450.00
	<b>Total de Inversión</b>	<b>Q. 17,500.00</b>

Los acuerdos con comedores o venta de alimentos en el área, es una estrategia que se aplicará para comercializar la carne, ya que lo que más interesa al restaurante es la producción del chicharrón pero las otras partes del cerdo se utilizarán para el restaurante una parte, dependiendo del tipo de comida que se elabore. Las otras partes del cerdo se venderá de forma exclusiva a los comedores del área local del interior del mercado, así como a los restaurantes de la región a un precio menor que el mercado determinado por los costos fijos y variables más el porcentaje de utilidad, esto permitirá que se tenga un posicionamiento sobre la competencia directa, el producto como lo es la carne no se venderá a consumidores finales para evitar problemas con los otros negocios.

## Propuesta financiera

Para llevar a cabo la implementación de estas propuestas se requiere de una inversión y para ello se realiza el siguiente planteamiento financiero.

Para la implementación de la propuesta administrativa, no hay inversión financiera, solo recurso humano y tiempo en la modificación, la contratación de las cuatro fuentes de empleo se constituyen en gastos operativos por lo que no se requiere de inversión inicial.

La implementación de la diversificación de la producción compra de materia prima (cerdos e insumos) para el primer proceso Q 20,640.00

Construcción de instalaciones Q 20,000.00

Mobiliario y equipo	Q 14,250.00
Propuesta mercadológica	Q 17,500.00
Total inversión	Q 72,390.00

De acuerdo a los estados financieros presentados en los antecedentes de la empresa, al mes de septiembre se tienen utilidades por un monto de Q 94,889.71

Se tomarán de las utilidades el 76% ( $Q 72,390 / Q 94,889.71 = 0.7628$ )

Si se mantiene el mismo nivel de utilidades la inversión se recupera en

$Q 72,390 / Q 10,543.30 = 6.87$  seis meses, 26 días.

Para determinar la recuperación de la inversión es necesario conocer las características del cerdo y su rendimiento.

### Relación rendimiento de producción del cerdo.

Se comprarán cerdos de granja con un peso de 110 kilos (242.51 libras) de 23 semanas de nacidos que es el peso ideal en cuanto a la calidad del producto después de esa edad el cerdo empieza a generar más grasa que músculo y por las políticas de la empresa se tendrá el cuidado de mantener este peso.

	Libras	P. Venta	Total
Chicharrón	15	Q 40.00	Q 600.00
Morcilla	15	Q 40.00	Q 600.00
Carnitas	15	Q 40.00	Q 600.00
Partes externas	60	Q 16.00	Q 960.00
Partes Internas	32	Q 10.00	Q 320.00
Totales	137		Q 3,080.00

Ventas proyectadas	Q 1, 281,280.00
Costo materia prima e insumos	Q 1, 073,280.00
Diferencia ventas costos variables	Q 208,000.00
Pago IVA	Q 24,960.00
Utilidad bruta	Q 183,040.00
Pago sueldos y salarios	Q 62,400.00
Pago bonificación	Q 6,000.00
Indemnización prestaciones y vacaciones	Q 18,866.67
Cuota patronal	Q 4,162.08
Depreciaciones	Q 3,565.00
Utilidad con respecto a la propuesta	Q 88,046.25
Utilidad directa de la propuesta	Q 88,046.25
Implementación de la propuesta	Q 72,390.00
Diferencia	Q 15,656.00

Interpretación: Al aplicar la propuesta se llega a destazar dos cerdos por día a partir del día jueves a domingo por semana, o sea ocho marranos a la semana 416 al año. Esta producción permite cubrir los costos variables y los fijos en cuanto a la relación laboral de las personas que se van a contratar, además permite recuperar la inversión inicial de la implementación de la propuesta incluye los gastos de la mezcla promocional.

Lo que significa que en un año se recupera la inversión total solo con este proceso productivo y se dispone de una inversión mensual de Q 1,204.67 para contribuir a los pagos de los gastos fijos como lo son alquileres, arbitrios y otros.

De esta forma se demuestra la viabilidad y factibilidad de la propuesta para el “Restaurante y Chicharronería Exquisitas Delicias”.

<b>Inventario 01 al 1 de enero del año 2014</b>				
<b>de la empresa Restaurante y Chicharroneria Exquisitas Delicias</b>				
<b>San Felipe Retalhuleu</b>				
<b>Expresado en quetzales</b>				
<b>Unidad</b>	<b>Concepto</b>	<b>Valor</b>		
		<b>Unitario</b>	<b>Total</b>	
	<b>Caja y bancos</b>			
	Valor dinero en efectivo	3,000.00	3,000.00	<b>3,000.00</b>
	<b>Inventario inicial de materia prima</b>			
10	Libras de frijol	4.00	40.00	
10	Libras de arroz	5.00	50.00	
35	Libras de maíz	1.40	49.00	
15	Libras de alverja	5.00	75.00	
15	Libras de enteja	4.00	60.00	
15	Libras de haba	3.00	45.00	
15	Libras de harina	2.00	30.00	
22	Zanahorias	0.75	16.50	
20	Libras de papa	2.00	40.00	
20	Güisquiles	2.00	40.00	
15	Repollo	5.00	75.00	
15	Lechugas	3.00	45.00	
18	Aguacates	2.00	36.00	
16	Apios	2.00	32.00	
16	Güicoyes	1.00	16.00	
16	Chiles pimiento	1.00	16.00	
15	Manojos de rábano	3.00	45.00	
15	Pepinos	2.00	30.00	
19	Libras de tomate	3.00	57.00	
15	Libras de cebolla	3.00	45.00	
12	Manojos de ajo	8.00	96.00	
11	Manojo de perejil	10.00	110.00	
<b>15</b>	<b>Papayas</b>	<b>8.00</b>	<b>120.00</b>	
15	Libras de fresa	5.00	75.00	
15	Libras de manzana	4.00	60.00	
15	Libras de mora	6.00	90.00	
150	Limonas	1.00	150.00	
150	Naranjas	0.50	75.00	
15	Piñas	10.00	150.00	
12	Cartones de pimienta negra	13.00	156.00	

13	Botes de consomé	18.00	234.00	
12	Cartones sal de cebolla	13.00	156.00	
12	Cartones de sal de ajo	13.00	156.00	
12	Cartones sazonador	13.00	156.00	
11	Bote pimienta gorda	15.00	165.00	
14	Libras de jamón	25.00	350.00	
15	Paquetes de salchicha	30.00	450.00	
15	Libras de carne molida	23.00	345.00	
20	Libras de carne de res	20.00	400.00	
15	Libras de filete	15.00	225.00	
16	Libras de carne de pollo	13.00	208.00	
12	Frascos de café	48.00	576.00	
15	Libras de chocolate	12.00	180.00	<b>5,525.50</b>
	<b>Artículos de limpieza</b>			
10	Jabones liquido para manos	45.00	450.00	
10	Desinfectantes (pisos, baños)	75.00	750.00	
12	Detergentes 1080 Gramos	80.00	960.00	
13	Aromatizantes	45.00	585.00	
20	Jabones de trastos	4.50	90.00	
10	Trapeadores	18.00	180.00	
13	Escobas	15.00	195.00	
10	Sacabasuras	19.00	190.00	
15	Toallas	25.00	375.00	
15	Estropajos	15.00	225.00	
1000	Guantes desechables	0.50	500.00	
150	Redecillas para el cabello	1.50	225.00	<b>4,725.00</b>
	<b>Mobiliario y equipo de oficina</b>			
1	Caja registradora marca Olivetti	1,500.00	1,500.00	
1	Teléfono Sony	200.00	200.00	
10	Mesas	25.00	250.00	
40	Sillas	15.00	600.00	
75	Bigoteras	10.00	750.00	
1	Gabinete	3,000.00	3,000.00	
1	Lavaplatos	2,550.00	2,550.00	
1	Microondas	800.00	800.00	
1	Licuada	500.00	500.00	
1	Horno tostador	700.00	700.00	
1	Cafetera	400.00	400.00	
1	Estufa	500.00	500.00	
1	Refrigeradora marca mabe Color gris Seria 98734589	5,000.00	5,000.00	

1	Lavamanos	500.00	500.00	
2	Baños	350.00	700.00	
2	Portarrollos	75.00	150.00	
1	Espejo	150.00	150.00	
2	Portapapeles	50.00	100.00	
3	Recipientes de basura	35.00	105.00	
1	Reloj	100.00	100.00	
2	Jaboneras	50.00	100.00	
1	Televisor marca Sharp de 24 Pulgadas Serie 678498	4,000.00	4,000.00	
1	Estantería de 5 divisiones internas de madera	900.00	900.00	
1	Estantería de varias divisiones internas de metal	1,200.00	1,200.00	
1	Congelador	5,500.00	5,500.00	
2	Estufas adaptadas	1,750.00	3,500.00	33,755.00
	<b>Mantelería y Cristalería</b>			
50	Manteles	15.00	750.00	
1	Picador	35.00	35.00	
1	Rebanador	40.00	40.00	
2	Cortadores	50.00	100.00	
2	Coladores	18.00	36.00	
75	Cucharas	1.00	75.00	
2	Espumadores	15.00	30.00	
2	Pinzas	25.00	50.00	
75	Tenedores de Cocina	1.00	75.00	
2	Batidores	10.00	20.00	
13	Ollas	100.00	1,300.00	
13	Sartenes	100.00	1,300.00	
25	Salseras	5.00	125.00	
2	Charolas de hotel	150.00	300.00	
2	Charolas de panadería	150.00	300.00	
2	Cortadoras de huevos	15.00	30.00	
75	Platos planos	5.00	375.00	
35	Pilests	4.00	140.00	
4	Moldes	100.00	400.00	
75	Vasos	2.00	150.00	
75	Tasas	5.00	375.00	
30	Copas	20.00	600.00	
25	Jarras	55.00	1,375.00	
2	Cuchillos	18.00	36.00	
75	Cuchillos de Sierra	3.00	225.00	
3	Peroles grandes	800.00	2,400.00	

6	Peroles pequeños	200.00	1,200.00	
2	Balanzas	450.00	900.00	12,742.00
	<b>Inventario de equipo de computación</b>			
2	Computadora de escritorio marca Toshiba			
	Registro 65473789 por valor de	5,500.00	11,000.00	
2	impresora Pixma MP280	500.00	1,000.00	12,000.00
	<b>Inventario de vehículos</b>			
3	Motocicletas de 5 velocidades marca Yamaha			
	serie 56781 motores 12345, 12346 por valor de	9,500.00	28,500.00	28,500.00
	<b>Edificios e instalación</b>			
	Área de producción de 4.00 x 4.00 metros	5,000.00		
	Área de desmembración de partes, planchas de cemento			
	con azulejos de 1.00 por 1.50 metros	5,000.00		
	Área para colocación de los productos terminados			
	(venta de chicharrones) 1,50 x 2.00 metros plancha de			
	cemento con azulejos	5,000.00		
	Área preparación del chicharrón 1.50 x 1.50 metros	5,000.00	20,000.00	20,000.00
	<b>Gastos de organización e instalación</b>			
	Valor pago por tramites de libros contables, autorización			
	de facturas, libro de compras y ventas del Impuesto			
	puesto al Valor Agregado, libro de salarios		3,500.00	3,500.00
	<b>Total</b>			<b>123,747.50</b>

<b>Gastos de operación</b>		
<b>de la Empresa “ Restaurante y Chicharroneria Exquisitas Delicias”</b>		
<b>San Felipe Retalhuleu</b>		
<b>Expresado en Quetzales</b>		
Sueldos y salarios gerente 3,000.00,	<b>mensual</b>	<b>anual</b>
Encargado caja 2,800, encargada compras 2,650.00		
Cocinero 2 x 2,700.00=5,400.00 meseros 2 x 2,500.00= 5,000.00 Destazador 2 x 2,600.00= 5,500.00 Auxiliares 2 x 2,575.00=4,950.00 repartidor 2x 2,300.00=4,600.00		
Conserje 2,100.00	Q. 36,000.00	Q. 432,000.00
Bonificaciones 250.00 x 14 trabajadores	Q. 3,500.00	Q. 42,000.00
Energía eléctrica, agua y teléfono	Q. 500.00	Q. 6,000.00
Alquileres	Q. 1,500.00	Q. 18,000.00
Basura y cable	Q. 150.00	Q. 1,800.00
Cuotas patronales I.G.S.S	Q. 4,561.20	Q. 54,734.40
Prestaciones laborales	Q. 10,478.88	Q.125,746.56
Depreciación mobiliario equipo de oficina	Q. 562.5833	Q. 6,751.00
Depreciación mantelería y cristalería	Q. 265.46	Q. 3,185.50
Depreciación equipo de computación	Q. 333.33	Q. 3,999.96
Depreciación vehículos	Q. 475.00	Q. 5,700.00
Depreciación edificios e instalaciones	Q. 83.33	Q. 1,000.00
Amortización gastos de organización y de instalación	Q. 58.33	Q. 700.00
Arbitrios municipales	Q. 30.00	Q. 360.00
Propaganda y publicidad	Q. 800.00	Q. 9,600.00
Reparación y mantenimiento vehículos	Q. 500.00	Q. 6,000.00
Combustibles y lubricantes	Q. 1,000.00	Q. 12,000.00
Servicios de contabilidad	Q. 800.00	Q. 9,600.00
Imprevistos	Q. 350.00	Q. 4,200.00
Artículos de limpieza consumidos	Q. 350.00	Q. 4,200.00
Intereses bancarios	Q. 375.60	Q. 4,507.20
<b>Totales</b>	<b>Q. 62,673.72</b>	<b>Q.752,084.61</b>

<b>Restaurante y Chicharronería “Exquisitas Delicias”</b>			
<b>Estado conjunto de Costo de Producción</b>			
<b>y costo de Producción de lo Vendido</b>			
<b>expresado en quetzales</b>			
Inventario inicial de productos en proceso			Q.0.00
<b>Material utilizado</b>			
Inventario inicial de materia prima	Q. 5,525.50		
(+)Compras del periodo	Q.450,000.00		
Materia prima disponible en el periodo		Q.455,525.50	
(-)Inventario final de materia prima		Q. 8,500.00	
Material utilizado		Q.447,025.50	
(+)Mano de obra directa		Q. 49,786.74	
Costo primo		Q.496,812.24	
(+)Gastos indirectos de fabricación			
Sueldos y salarios	Q.399,000.00		
Bonificaciones	Q. 39,000.00		
Propaganda y publicidad	Q. 9,600.00		
Energía eléctrica, agua, y teléfono	Q. 6,000.00		
Alquileres	Q. 18,000.00		
Basura y cable	Q. 1,800.00		
Cuotas patronales I.G.S.S.	Q. 50,553.30		
Prestaciones laborales	Q.116,140.92		
Reparación y mantenimiento vehículos	Q. 6,000.00		
Combustibles y lubricantes	Q. 12,000.00		
Imprevistos	Q. 4,200.00	Q.662,294.22	
Costo incurrido			Q.1,159,106.46
Total costo de producción			Q.1,159,106.46
(-)Inventario final de productos en proceso		Q.11,221.63	
Producción perdida (perdida extraordinaria)		Q.58,255.32	Q. 69,476.95
Costo de producción de los productos terminados			Q.1,089,629.51
(+)Inventario inicial de productos terminados		Q. 0.00	Q. 0.00
			Q.1,089,629.51
(-)inventario final de productos terminados			Q. 15,461.69
<b>Costo de producción de lo vendido</b>			<b>Q.1,074,167.82</b>

<b>Estado de resultados</b>			
<b>de la empresa “Restaurante y Chicharronería Exquisitas Delicias”</b>			
<b>comprendido del 1o. de enero al 31 de diciembre del año 2014</b>			
<b>expresado en quetzales</b>			
<b>Total de ingresos</b>			
Ventas durante el periodo		Q.1,299,480.00	
Costo de Producción de lo vendido		Q.1,074,167.82	
<b>Utilidad en ventas</b>		<b>Q. 225,312.18</b>	<b>Q. 17.34%</b>
<b>Gastos de operación</b>			
Depreciación mobiliario equipo de oficina	Q.6,751.00		
Depreciación mantelería y cristalería	Q.3,185.50		
Depreciación equipo de computación	Q.3,999.96		
Depreciación vehículos	Q.5,700.00		
Depreciación edificios e instalaciones	Q.1,000.00		
Amortización gastos de organización y de instalación	Q. 700.00		
Servicios de contabilidad	Q.9,600.00		
Artículos de limpieza consumidos	Q.4,200.00		
Arbitrios municipales	Q. 360.00	Q. 35,496.46	
Utilidad en operación		Q. 189,815.72	
(+/-) Gastos e ingresos financieros			
Intereses bancarios		Q. 4,507.20	
Utilidad antes del I.S.R.		Q. 185,308.52	
I.S.R. por pagar		Q. 57,445.64	
<b>Utilidad neta del ejercicio</b>		<b>Q. 127,862.88</b>	

<b>Balance de apertura</b>						
<b>al 1o. de enero del Año 2014</b>						
<b>de la empresa Restaurante y chicharronería “exquisitas delicias”</b>						
<b>San Felipe Retalhuleu</b>						
<b>expresado en quetzales</b>						
<b>Activo corriente</b>			<b>Pasivo corriente</b>			
Caja y bancos	114,553.61		<b>Préstamos bancarios banrural</b>		45,000.00	
Inventario inicial de materia prima	5,525.50		<b>Suma del pasivo</b>		45,000.00	
Inventario artículos de limpieza	4,725.00	124,804.11	<b>Capital contable</b>			
<b>Activo no corriente</b>			<b>Valor capital inicial de la empresa</b>		190,301.11	
Mobiliario y equipo de oficina	33,755.00					
Mantelería y cristalería	12,742.00					
Equipo de computación	12,000.00					
Vehículos	28,500.00					
Edificios e instalaciones	20,000.00					
Gastos de organización y de instalación	3,500.00	110,497.00				
<b>Suma de activo</b>				<b>235,301.11</b>	<b>SUMA PASIVO Y CAPITAL</b>	<b>235,301.11</b>

<b>Balance general</b>					
<b>al 31 de diciembre del año 2014</b>					
<b>de la Empresa Restaurante y Chicharroneria Exquisitas Delicias</b>					
<b>San Felipe Retalhuleu</b>					
<b>expresado en quetzales</b>					
<b>Activo corriente</b>			<b>Pasivo corriente</b>		
Caja y banco	Q. 250,740.77		Impuesto sobre la renta x pagar		Q.57,445.64
Inventario final de materia prima	Q. 8,500.00		Suma pasivo		Q.57,445.64
Inventario final de productos en proceso	Q. 11,221.63		<b>Capital</b>		
Inventario final de productos terminados	Q. 15,461.69		<b>Capital inicial</b>	Q.190,301.11	
Inventario final artículos de limpieza	Q. 525.00	Q.286,449.09			
<b>Activo no corriente</b>			Utilidad neta ejercicio 2014	Q.127,862.88	Q.318,163.99
Mobiliario y equipo de oficina	Q. 33,755.00				
(-)Depreciación mob. y equipo de oficina	Q. 6,751.00	Q.27,004.00			
Mantelería y cristalería	Q. 12,742.00				
(-) Depreciación ada. mantelería y cristalería	Q. 3,185.50	Q. 9,556.50			
equipo de computación	Q. 12,000.00				
(-) Depreciación ada. equipo de computación	Q. 3,999.96	Q. 8,000.04			
Vehículos	Q. 28,500.00				
(-)Depreciación ada. Vehículos	Q. 5,700.00	Q. 22,800.00			
Edificios e instalaciones	Q. 20,000.00				
(-)Depreciación ada. edificios e instalaciones	Q. 1,000.00	Q. 19,000.00			
Gastos de organización e instalación	Q. 3,500.00				
(-) Amortización gastos de instalación	Q. 700.00	Q. 2,800.00			
<b>Suma del activo</b>		<b>Q.375,609.63</b>	<b>suma pasivo y capital</b>		<b>Q.375,609.63</b>

Fórmula para encontrar el punto de equilibrio de la Empresa “Restaurante y Chicharronería Exquisitas Delicias” expresados en quetzales

P.E.	<u>COSTOS FIJOS</u>		
1-	<u>COSTO VARIABLES</u>		
	VENTAS TOTALES		
COSTOS FIJOS	661,722.09	P.E.	<u>661,722.09</u>
COSTOS VARIABLES	90,362.52	1-	<u>90,362.52</u>
VENTAS TOTALES	1,299,480.00		1,299,480.00
		P.E.	661,722.09
		1-	0.069537445
		P.E.	<u>661,722.09</u>
			0.930462554
		P.E.	711,175.41

Es decir que la empresa para no perder ni ganar tiene que vender al año Q.711, 175.41.

## Fórmula para encontrar el punto de equilibrio en porcentaje

$$\text{P.E.} = \frac{\text{COSTOS FIJOS}}{\text{VENTAS TOTALES} - \text{COSTOS VARIABLES}} \times 100$$

$$\text{P.E.} = \frac{\text{P.E.} \quad 661,722.09}{1,299,480.00 - 90,362.52} \times 100$$

$$\text{P.E.} = \frac{661,722.09}{1,209,117.48} \times 100$$

$$\text{P.E.} = 0.547276919$$

$$\text{P.E.} = 54.73\%$$

El porcentaje que resulta con los datos manejados, indica que las ventas totales, el 54.73% es utilizado para el pago de los costos fijos variables del restante para el pago del I.S.R. y la utilidad que se obtiene el proyecto del “Restaurante y Chicharronería Exquisitas Delicias”

Inventario dos al 31 de diciembre del año 2014 de la empresa Restaurante y Chicharronería

“Exquisitas Delicias”

San Felipe, Retalhuleu

Expresado en quetzales

Unidad	Concepto			
	Inventario inicial de materia prima	Unitario	Total	valor
23	Libras de frijol	4.00	92.00	
25	Libras de arroz	5.00	125.00	
30	Libras de maíz	1.40	42.00	
32	Libras de alverja	5.00	160.00	
30	Libras de enteja	4.00	120.00	
39	Libras de haba	3.00	117.00	
65	Libras de harina	2.00	130.00	
45	Zanahorias	0.75	33.75	
26	Libras de papa	2.00	52.00	
23	Güisquiles	2.00	46.00	
10	Repollos	5.00	50.00	
10	Lechugas	3.00	30.00	
14	Aguacates	2.00	28.00	
11	Apios	2.00	22.00	
8	Güicoyes	1.00	8.00	
9	Chiles pimiento	1.00	9.00	
12	Manojos de rábano	3.00	36.00	
23	Pepinos	2.00	46.00	
23	Libras de tomate	3.00	69.00	
8	Libras de cebolla	3.00	24.00	
4	Manojos de ajo	8.00	32.00	
7	Manojo de perejil	10.00	70.00	
10	Papayas	8.00	80.00	
6	Libras de fresa	5.00	30.00	
6	Libras de manzana	4.00	24.00	
5	Libras de mora	6.00	30.00	
100	Limones	1.00	100.00	
100	Naranjas	0.50	50.00	

6	Piñas	10.00	60.00	
3	Cartones de pimienta negra	13.00	39.00	
3	Botes de consume	18.00	54.00	
5	Cartones sal de cebolla	13.00	65.00	
4	Cartones de sal de ajo	13.00	52.00	
3	Cartones sazonador	13.00	39.00	
1	Bote pimienta gorda	15.00	15.00	
6	Libras de jamón	25.00	150.00	
5	Paquetes de salchicha	30.00	150.00	
5	Libras de carne molida	23.00	115.00	
10	Libras de carne de res	20.00	200.00	
20	Libras de filete	15.00	300.00	
15	Libras de carne de pollo	13.00	195.00	
23	Frascos de café	48.00	1,104.00	
25	Libras de chocolate	12.25	306.25	4,500.00

**Tabla de amortización del préstamo** Al 31 de diciembre del Año 2014 de la Empresa “Restaurante y Chicharronería Exquisitas Delicias” expresado en quetzales.

Cuota sobre saldos: en este caso se detalla la amortización del préstamo, entendida por la obligación de devolver un préstamo recibido en un banco, cuyo importe se va reintegrando en varios pagos diferidos en el tiempo, se utiliza el sistema que consiste en determinar una cuota fija. Cálculo apropiado del interés compuesto se agrega el principal (que será creciente).

El préstamo por el cual opto la empresa “Restaurante y Chicharronería Exquisitas Delicias” es hipotecario.

Fórmula para el cálculo de la cuota nivelada.

Simbología:

D: Importe del préstamo Q. 45,000.00

I: Tasa de interés del préstamo. 18% anual

N: Periodos de amortización. 12 meses de los años

$$R: Dxi \frac{(1+i)^n}{(1+i)^n - 1}$$

$$R: 45,000,00 \times 18/12 : 1.50 / 100 : 0.015 \times (1 + 0.015)^{12} / ((1 + 0.015)^{12} - 1)$$

$$R: 45,000,00 \times 0.015 \times (1 + 0,015)^{12} / (1.195618171) - 1$$

$$675.00 \quad 1.195618171$$

$$0.195618171$$

$$R: 675,00 \times 6.111999539 : Q.4,125,60$$

<b>Meses</b>	<b>Cuota mensual</b>	<b>Intereses</b>	<b>Amortización</b>	<b>Amortizado</b>	<b>Pendiente</b>
<b>0</b>					<b>45,000.00</b>
<b>Enero</b>	<b>4,125.60</b>	<b>675.00</b>	<b>3,450.60</b>	<b>3,450.60</b>	<b>41,549.40</b>
<b>Febrero</b>	<b>4,125.60</b>	<b>623.24</b>	<b>3,502.36</b>	<b>6,952.96</b>	<b>38,047.04</b>
<b>Marzo</b>	<b>4,125.60</b>	<b>570.70</b>	<b>3,554.90</b>	<b>10,507.86</b>	<b>34,492.14</b>
<b>Abril</b>	<b>4,125.60</b>	<b>517.38</b>	<b>3,608.22</b>	<b>14,116.08</b>	<b>30,883.92</b>
<b>Mayo</b>	<b>4,125.60</b>	<b>463.26</b>	<b>3,662.34</b>	<b>17,778.42</b>	<b>27,221.58</b>
<b>Junio</b>	<b>4,125.60</b>	<b>408.32</b>	<b>3,717.28</b>	<b>21,495.70</b>	<b>23,504.30</b>
<b>Julio</b>	<b>4,125.60</b>	<b>352.56</b>	<b>3,773.04</b>	<b>25,268,74</b>	<b>19,731.26</b>
<b>Agosto</b>	<b>4,125.60</b>	<b>295.97</b>	<b>3,829.63</b>	<b>29,098.37</b>	<b>15,901.63</b>
<b>Septiembre</b>	<b>4,125.60</b>	<b>238.52</b>	<b>3,887.08</b>	<b>32,985.45</b>	<b>12,014.55</b>
<b>Octubre</b>	<b>4,125.60</b>	<b>180.22</b>	<b>3,945.38</b>	<b>36,930.83</b>	<b>8,069.17</b>
<b>Noviembre</b>	<b>4,125.60</b>	<b>121.04</b>	<b>4,004.56</b>	<b>40,935.39</b>	<b>4,064.61</b>
<b>Diciembre</b>	<b>4,125.60</b>	<b>60.99</b>	<b>4,064.61</b>	<b>45,000.00</b>	<b>0.00</b>
<b>Totales</b>	<b>49,507.20</b>	<b>4,507.20</b>	<b>45,000.00</b>		

## Flujo Neto Fondo y TIR

R= Tasa inicial de descuento

R1= Tasa de descuento que origina el VAN positivo

R2= Tasa de descuento que origina el VAN negativo

(VAN-)= Valor actual neto negativo de fondos con tasa mayor de descuento

(VAN+)= Valor actual neto positivo de fondos con tasa menor de descuento

Mes	Inversión	Flujos netos	18 % Factor de Actualización	Flujos netos actualizados	Factor de actualización 2,45	Flujos netos actualizados
0	19,608.42					-19,608.42
<b>Enero</b>		31,475.24	0.84745763	26673.93	0.40816327	12847.04
<b>Febrero</b>		31,475.24	0.71818443	22605.03	0.16659725	5243.69
<b>Marzo</b>		31,475.24	0.60863087	19156.80	0.06799888	2140.28
<b>Abril</b>		31,475.24	0.51578888	16234.58	0.02775464	873.58
<b>Mayo</b>		31,475.24	0.43710922	13758.12	0.01132843	356.56
		total		98428.46		21461.16
		van +		78820.04	van -	1,852.74

### Interpretación del VAN y TIR

Flujo Neto de Fondos Con Préstamo: Representa un índice de rentabilidad en la evaluación en el proyectos en este caso específico, la durabilidad del mismo es de un año, se debe de tomar en cuenta la inversión inicial lo que se extrae del balance de apertura, documento contable que proporciona la información específicamente en el lado del Pasivo Corriente, se refleja el préstamo hipotecario por la cantidad de Q.45, 000.00 en el banco Banrural S.A. A una tasa de interés anual del 18%, la aportación inicial consistía en Q.190, 301.11. Es decir que para poder llevar a cabo el proyecto, se necesita el financiamiento bancario, por supuesto a una tasa de

intereses anual la más baja en el mercado, el proyecto es rentable porque se recupera la inversión en un año, se puede demostrar al visualizar el Balance General final, al 31 de Diciembre que la cantidad del préstamo que aparece en el balance inicial no aparece en el lado del pasivo corriente, tanto los intereses como la cuota nivelada que fue calculada según fórmulas matemáticas que se presenta en el trabajo de investigación, fueron totalmente canceladas, los flujos netos de fondos permiten visualizar el comportamiento de las ventas totales anuales que para el análisis respectivo se divide dentro de 12 meses que dura el proyecto, los desembolsos llevados a cabo en ese mismo periodo se le resta a las ventas, y calculado el impuesto sobre la renta para este caso se utilizó un 31% como lo describía la LEY DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA, y proporciona la utilidad del proyecto.

Tasa Interna De Rendimiento: Es la tasa de descuento por la cual el Valor Presente Neto, es igual a cero, es la tasa que iguala la suma de los flujos descontados a la inversión inicial, se le llama Tasa Interna de Rendimiento, porque supone que el dinero que se gana año con año se reinvierte en su totalidad, es decir, se trata de rendimiento generado en su totalidad en el interior de la empresa por medio de la reinversión, existe para el cálculo del índice de rentabilidad una relación de los flujos netos de efectivo, es decir que antes de calcular la Tasa Interna de Rendimiento, se tiene que saber cuáles constituyen los flujos netos de efectivo, en este caso como el proyecto dura un año los flujos de efectivo se realizaron en forma mensual, hay proyectos en las cuales la vigencia es de 2, 4, 7, 8, 9, hasta 10 años, entonces la vida del mismo se tiene que dividir en 10 periodos de un año cada uno tomo en consideración la inversión inicial que presenta en forma negativa porque necesito encontrar un valor

Positivo mayor que uno, para determinar que mi proyecto genera utilidades tomando en consideración un préstamo bancario a una tasa de interés anual que es soportada por las ventas generadas en este caso ventas generadas en un plazo de un año.

## Conclusiones

1. De acuerdo a los resultado obtenidos, la población del municipio de San Felipe Retalhuleu, así como las personas que visitan este lugar, ven positivo la implementación del el proceso productivo del destace de cerdo, para tener un crecimiento económico tanto para la empresa como para el municipio, que permitirá la generación de otras nuevas fuentes de empleo, así como tener un lugar con estándares de calidad en el servicio de alimentación
2. Para la consolidación de la implementación de la nueva propuesta, es importante que el personal administrativo cuente con los conocimientos de acuerdo a su puesto, que se les de capacitación y el apoyo que ellos necesiten, para que así puedan tener la capacidad de realizar sus funciones, eficaz y eficientemente, ya que el mercado potencial demanda calidad en el servicio e higiene.
3. Se ha determinado que el mercado potencial fuerte corresponde a las personas que visitan el municipio de San Felipe, Retalhuleu, siendo los clientes que consumen dos tiempos de alimentación, así como las de mayor poder adquisitivo de los alimentos.
4. Se determino que el plato que mayor demanda tiene es el menú del día, lo cual se determino que no cumplió con las expectativas de la propuesta.
5. Con la nueva propuesta se lograra percepción de parte de los clientes, como un servicio de calidad y lograr la fidelidad de los clientes.

## **Recomendaciones**

1. Restaurante y Chicharronería “Exquisitas Delicias”, debe de llevar a cabo la instalación de los servicios de alimentación como una opción para generar ingresos al municipio, a través de la obtención de los recursos de las personas que visitan el municipio, así como la generación de empleo y lograr un propósito de doble vía con relación al municipio.
  
2. Los clientes potenciales exigen calidad e higiene en el procesamiento de alimentos, es necesario que se realice un proceso de planificación en cuanto a la capacitación de los empleados, sobre todo en buenas prácticas de manufactura y atención al cliente.
  
3. El mercado potencial más fuerte son las personas que visitan el municipio, tienen un mayor valor adquisitivo, de tal forma que las estrategias mercadológicas deben de llevar mayor énfasis en atraer clientes de tipo turistas al restaurante, a través de la publicidad y aprovechar la socialización a través de las redes sociales.
  
4. Se debe realizar publicidad que impacte al cliente y lograr posicionar bien el nombre de la empresa como ubicación, para que cuando las personas visiten el municipio sepan dónde encontrar el platillo tradicional que identifica al municipio (chicharrones).
  
5. Buscar clientes que comprendan todo el desperdicio del cerdo, esto estaría contribuyendo al margen de ganancia que desea tener la empresa y reduciría costos, así se lograría dar a buen precio el platillo, para que esté al alcance del bolsillo de los consumidores.

## Referencias bibliográficas

1. Brigham E.; (2008), *“Fundamentos de Administración Financiera”*, Doceava Edición, México
2. Caracamo, L.E. (2005) *diagnostico situacional de la administración empresarial, universidad de San Carlos de Guatemala Retalhuleu, Guatemala.*
3. Diez de Castro, J.A.; Redondo López C. (1995). *Administración de empresas. Ediciones Pirámide, S.A.*
4. Kotler Y Philip.; (1984) *Marketing Management: analysis, planning, and control. 5ª. Ed. NewJersey: Prentice-Hall, Inc.*
5. Krajewski L. P. Ritman, M. K. Malhotra, (2003), *“Administración de Operaciones”*, Octava Edición, México.
6. O'Donnell C. (1994) *Administración una Perspectiva Global. 5ª. Ed. México: McGraw-Hill,*
7. Stanton W., Etzel M. y Walker B.; (1996) *Fundamentos de Marketing. 6ª. Ed. México: McGraw-Hill*
8. Culmen Internacional. *Guía para elaborar un plan de negocios. (Documento de apoyo)*
9. Enciclopedia practica, pequeña y mediana empresa PYME, océano /Centrum, *planificación estratégicas, organización y gestión Admiración.*

## **Anexo**



## BOLETA DE OBSERVACION

### Boleta aplicada a “Restaurante y Chicharronería Exquisitas Delicias”

Restaurante y Chicharronería “Exquisitas Delicias” es una empresa dedicada a prestar el servicio de alimentación. Se realiza un estudio de mercado sobre la preferencia de los consumidores con respecto a los alimentos para mejorar el servicio, por lo que se realiza un estudio de observación a los documentos contables y el comportamiento de los comensales.

#### Observaciones

##### 1. Monto de la factura

De Q 1.00 a Q 100.00						
De Q 101.00 a Q200.00						
De Q 201.00 a Q300.00						
De Q 301.00 a Q 00.00						
De Q 401.00 a más						
Total de observaciones						

##### 2. Miembros por familia

De 1 a 2 personas						
De 3 a 4 personas						
De 5 a 6 personas						
De 7 a 8 personas						
De 9 a más						
Total de observaciones						

3. Ingreso de alimentos al restaurante

Si			
No			
Total observaciones			

4. Tipo de alimentos que ingresan al restaurante

Bebidas						
Comida rápida						
Chicharrones						
Bebidas y comida						
Ninguna						
Total de observaciones						

5. Consumo de alimentos en el restaurante

Plato típico chicharrones					
Menú del día					
Plato especial					
Otro					
Total de Observaciones					



## Boleta de encuesta

### Dirigida al personal del “Restaurante y Chicharrería Exquisitas Delicias” de en San Felipe, Retalhuleu.

Restaurante y Chicharrería “Exquisitas Delicias” es una empresa dedicada a prestar el servicio de alimentación. Se realiza un estudio de mercado sobre la preferencia de los consumidores con respecto a los alimentos para mejorar el servicio.

Instrucciones: a continuación se llevan a cabo una serie de cuestionamientos, los cuales deberá contestar objetivamente, para contar con información que permitan adecuar los productos a las necesidades de los clientes. Marque una X en el cuadro que crea conveniente.

a) ¿Cuál es el tiempo de alimentación de mayor ingreso de las personas al restaurante?

Desayuno				
Almuerzo				
Cena				
Total muestra				

b) ¿Cuál es el menú que más demanda tiene en el restaurante?

Plato típico chicharrón					
Menú del día					
Plato especial					
Otro					
Total población					

c) ¿De dónde son las personas que más visitan el restaurante?

Local					
Regional					
Nacional					
Internacional					
Total población					

d) ¿Por qué las personas ingresan alimentos al restaurante?

Por costumbre				
Falta indicaciones				
Falta de comunicación				
Total población				

e) ¿Cuál es el alimento que más ingresan al restaurante?

Chicharrones				
Comida rápida				
otros				
Total población				

f) ¿Qué estrategia utilizaría para evitar el ingreso de alimentos al restaurante?

Prohibición entrada					
Cambio de nombre					
Cambio de logo					
Cambio de nombre y logo					
Total población					



## Boleta de encuesta

**Dirigida a personas turistas en San Felipe, Retalhuleu que han hecho uso del restaurante.**

Restaurante y Chicharronería “Exquisitas Delicias” es una empresa dedicada a prestar el servicio de alimentación. Se realiza un estudio de mercado sobre la preferencia de los consumidores con respecto a los alimentos para mejorar el servicio.

Instrucciones: a continuación se llevan a cabo una serie de cuestionamientos, los cuales deberá contestar objetivamente, para contar con información que permitan adecuar los productos a las necesidades de los clientes. Marque una X en el cuadro que crea conveniente.

1. ¿Qué hora ha hecho uso de los servicios del restaurante?

De 7:00 a 9:59					
De 10:00 a 12:59					
De 13:00 a 15:00					
De 15:00 a más					
Total muestra					

2. ¿De dónde viene?

Local					
Regional					
Nacional					
Internacional					
Total muestra					

3. ¿Qué le parece la comida del restaurante?

De excelente a muy buena				
De buena a regular				
De mala a pésima				
Total muestra				

4. ¿Qué le parece la atención que brinda el personal?

De excelente a muy bueno				
De Bueno a Regular				
De malo a pésimo				
Total muestra				

5. ¿Cómo le pareció el precio en relación a la calidad?

Ideal				
Barato				
Caro				
Total muestra				

6. Observaciones

Socializar la venta de chicharrones					
Promocionar la empresa					
Mejorar el servicio					
Otros					
Total muestra					



## Boleta de encuesta

**Dirigida a personas residentes en San Felipe, Retalhuleu.**

Restaurante y Chicharronería “Exquisitas Delicias” es una empresa dedicada a prestar el servicio de alimentación. Se realiza un estudio de mercado sobre la preferencia de los consumidores con respecto a los alimentos para mejorar el servicio.

Instrucciones: a continuación se llevan a cabo una serie de cuestionamientos, los cuales deberá contestar objetivamente, para contar con información que permitan adecuar los productos a las necesidades de los clientes. Marque una X en el cuadro que crea conveniente.

1. ¿Conoce “Restaurante Exquisitas Delicias”

Si			
No			
Total muestra			

2. ¿Ha utilizado los servicios del restaurante?

Si			
No			
Total muestra			

3. ¿Qué tipo de comida venden en el restaurante?

Comida de casa					
Comida típica					
chicharrones					
Comida rápida					
Total muestra					

4. ¿Cómo le parece la carta del restaurante?

Variada			
Limitada			
Total de casos			

5. ¿El nombre del restaurante identifica algún menú en especial?

Si			
No			
Total muestra			

6. ¿Cómo le parece el precio con relación a la calidad

Excelente					
Bueno					
Caro					
Barato					
Total muestra					