



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE
DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

MODALIDAD COMPLEXIVO

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

CASO DE ESTUDIO

**Restaurante "Patacón con Todo" con el lienzo
Canvas.**

AUTOR

KATTY HILARY FIENCO BALAREZO

GUAYAQUIL

2023

CERTIFICADO DE SIMILITUD

FIENCO BALAREZO

INFORME DE ORIGINALIDAD

5%	6%	1%	5%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	www.uasb.edu.ec Fuente de Internet	1%
2	Submitted to Universidad Internacional del Ecuador Trabajo del estudiante	1%
3	Submitted to Universidad del Istmo de Panamá Trabajo del estudiante	1%
4	dspace.ups.edu.ec Fuente de Internet	1%
5	libros.ecotec.edu.ec Fuente de Internet	1%

Excluir citas Activo
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 1%



Firma
Electrónicamente por:
DIGNO DANIELO
NAVARRO SANGUINZA

AGRADECIMIENTO

Primero agradezco a Dios por guiarme y darme sabiduría en los momentos más difíciles de este camino. Agradezco a mis abuelos por haberme apoyado y creído en mí, a pesar de la distancia con su amor incondicional han estado en cada paso que doy.

A mis padres por los valores que me han inculcado a lo largo de mi vida, por sus consejos y motivación para no rendirme en el camino.

A mi mejor amiga Valeria. Por ser mi ejemplo de fortaleza, quien con amor y palabras de aliento ha sido parte de este proceso.

A mi querido Charles por creer en mí y alentarme en momentos difíciles, con amor y paciencia.

Finalmente agradezco a mis compañeros de grupo que, a pesar de los obstáculos, desveladas y múltiples proyectos, juntos hemos podido culminar esta etapa de manera satisfactoria.

DEDICATORIA

Con amor dedicó este proyecto a mis abuelos, Ana y Fernando. Quienes han sido parte fundamental en este proceso con su amor y sabiduría, me han dado la fortaleza necesaria para culminar esta etapa. A pesar de la distancia su apoyo ha sido incondicional y les agradeceré toda la vida lo que han hecho, hacen y siguen haciendo por mí.

A mis ángeles en el cielo, Justo, Walter y Bella, este logro también es para ustedes...

Índice General

Contenido

I. INTRODUCCIÓN.....	1
Objetivo General.....	2
Objetivo Específicos.....	2
Descripción del tipo del caso asignado.....	2
Las Pymes.....	2
Mercado de venta de alimentos guayaquil.....	4
Restaurant “Patacón Todo”.....	5
Descripción.....	5
Misión.....	6
Visión.....	6
Ubicación.....	6
Horarios de funcionamiento.....	7
Distribución de recursos humanos del restaurant.....	7
II ANÁLISIS.....	9
Diagnóstico de la empresa.....	9
<i>Diagnostico interno</i>	9
<i>Diagnóstico externo</i>	12
Interpretación y análisis de resultados.....	13
III PROPUESTA.....	17
Business Canvas Restaurante "Patacón con Todo":.....	17
Propuesta de Valor.....	17
Segmento de Clientes.....	17
Canales de Distribución.....	19
Relaciones con los Clientes.....	19
Actividades clave.....	23

Recursos clave	23
Socios Clave	24
Estructura de Costos	24
Fuentes de Ingresos.....	27
IV. CONCLUSIONES	34
Recomendaciones	35
V. REFERENCIAS	36

Índice de tablas

Tabla 1: Cargo según sus actividades.	7
Tabla 2.- Costo de alimentos según datos del INEC con corte mayo 2023	10
Tabla 3.- Costo de alimentos según datos del INEC con corte mayo 2022	11
Tabla 4: Buzón de sugerencias.....	20
Tabla 5: Formulario de satisfacción.....	20
Tabla 6. Estrategia en Instagram	21
Tabla 7. Estrategia de Facebook	22
Tabla 8. Estrategia en TikTok	22
Tabla 9. Estrategia de Twitter.....	23
Tabla 10: Precios del menú.....	24
Tabla 11: Ingresos por ventas.....	25
Tabla 12: Costos de Implementos de Cocina (Inversión):	25
Tabla 13: Costos por Materia Prima	26
Tabla 14: Gastos generales.	26
Tabla 15: Análisis financiero de Patacón con Todo.....	27
Tabla 16: Escenario positivo del estado financiero.	30

Índice de figuras

Figura 1: Flujograma de procesos antes del Lienzo Canva.....	8
Figura 2: Flujograma de procesos después del Lienzo Canvas.	32
Figura 3: Flujograma de procesos después del Lienzo Canvas.	33

I. INTRODUCCIÓN

Un modelo de negocio es una herramienta para establecer un negocio rentable, que incluye la definición de los productos y servicios que la empresa ofrecerá a los consumidores en el mercado, así como su estrategia de marketing y proyecciones financieras. Es importante adaptar el modelo de negocio a cada tipo de empresa, y esto es especialmente relevante para las pymes del sector de restaurantes en Ecuador.

El restaurante "Patacón con Todo" es un ejemplo de un negocio en este sector, y para asegurar su éxito, es fundamental utilizar un modelo de negocio efectivo. El modelo de negocio Canvas proporciona una herramienta útil para visualizar y diseñar todos los aspectos clave de un restaurante de manera clara y concisa.

Uno de los elementos principales en el modelo de negocio de un restaurante es su propuesta de valor. En un mercado competitivo como el de los restaurantes, es crucial destacar frente a la competencia. "Patacón con Todo" debe identificar qué ofrece a sus clientes que lo diferencia de otros establecimientos de comida en el área, ya sea a través de su menú, precios asequibles, servicio excepcional o atmósfera única.

El menú es otro componente esencial en el modelo de negocio de un restaurante. El diseño del menú, la selección de los platos y la fijación de precios influyen en la capacidad del restaurante para atraer a los clientes y generar ingresos. En el caso de "Patacón con Todo", es importante considerar la oferta de platos tradicionales ecuatorianos, como los patacones, y explorar la posibilidad de ofrecer opciones de menú únicas que no estén disponibles en otros restaurantes de la zona.

En resumen, para las pymes del sector de restaurantes en Ecuador, como el restaurante "Patacón con Todo", utilizar el modelo de negocio Canvas resulta fundamental. Este enfoque permite definir una propuesta de valor única, diseñar un menú atractivo, analizar los costos y proyecciones financieras, y desarrollar una estrategia de marketing efectiva. Al emplear el modelo de negocio Canvas, "Patacón con Todo" tiene mayores posibilidades de destacar en el competitivo mercado de restaurantes y alcanzar el éxito sostenible.

Objetivos

Objetivo General

- Diseñar un plan de comunicación de Marketing Digital a través de las redes sociales para el restaurant “Patacón con Todo” utilizando el lienzo Bussines Canvas.

Objetivo Específicos

- Diagnosticar el estado actual del restaurant “Patacón con Todo”.
- Establecer una propuesta de comunicación a través de Marketing Digital para el restaurant “Patacón con Todo”.
- Plantear estrategias basadas en redes sociales que permita dar a conocer al cliente, la propuesta de valor del restaurant “Patacón con Todo”.

Preguntas de investigación

- ¿Qué incidencia tiene un plan adecuado de Marketing digital para hacer conocer más al restaurante “Patacón con Todo”?
- ¿Cuáles son los elementos importantes a considerar en el restaurante “Patacón con Todo” para que el Plan de Marketing Digital sea viable?
- ¿Cómo medir el impacto de la estrategia de Marketing Digital en los consumidores del “Patacón con Todo”?

Descripción del tipo del caso asignado

El caso de estudio presenta el restaurante "Patacón con Todo" en Ecuador como ejemplo de negocio en el sector de restaurantes. Utiliza el modelo de negocio Canvas para diseñar una propuesta de valor única, un menú atractivo y estrategias de marketing efectivas, con el objetivo de destacar en el competitivo mercado gastronómico y asegurar el éxito a largo plazo.

Las Pymes

Las pequeñas y medianas empresas (PYME) desempeñan un papel fundamental en la mayoría de las economías, especialmente en naciones en vías de desarrollo. Estas

empresas constituyen la gran mayoría de los negocios a nivel mundial y tienen un impacto significativo en la generación de empleo y en el desarrollo económico global. Representan aproximadamente el 90% de todas las empresas y más del 50% de la fuerza laboral a nivel mundial. Además, las PYME formales contribuyen hasta un 40% del Producto Interno Bruto (PIB) en economías emergentes (Guerrero, Villacrés, Espinoza, & José, 2018).

Estas cifras aumentan considerablemente si se consideran las pequeñas y medianas empresas informales. Según nuestras estimaciones, se requerirán 600 millones de empleos para el año 2030 para absorber la creciente fuerza laboral a nivel mundial. Esto ha llevado a que el desarrollo de las PYME sea una prioridad prioritaria para numerosos gobiernos a nivel global. En los países en desarrollo, la mayoría de los empleos formales son generados por las PYME, las cuales crean el 70% de los puestos de trabajo (Rodríguez-Mendoza & Aviles-Sotomayor, 2020).

Sin embargo, el acceso a la financiación es una limitación clave para el crecimiento de las pymes, es el segundo obstáculo más citado al que se enfrentan las pymes para hacer crecer sus negocios en los mercados emergentes y los países en desarrollo.

Las pequeñas y medianas empresas (pymes) enfrentan mayores dificultades para acceder a préstamos bancarios en comparación con las grandes empresas. En su lugar, dependen principalmente de recursos internos y financiamiento proveniente de amigos y familiares para iniciar y gestionar sus negocios. Según la Corporación Financiera Internacional (IFC), aproximadamente el 40% de las pymes formales en los países en desarrollo, que corresponden a unos 65 millones de empresas, tienen una necesidad de financiamiento no satisfecha que asciende a \$5,2 billones anuales. Esta cifra equivale a 1,4 veces el nivel actual de préstamos otorgados a las pymes a nivel mundial (Camino, Hidalgo, & Córdova, 249-256).

Asia Oriental y el Pacífico representa la mayor parte (46 %) de la brecha financiera mundial total y le siguen América Latina y el Caribe (23 %) y Europa y Asia Central (15 %). El volumen de la brecha varía considerablemente de una región a otra. Las regiones de América Latina y el Caribe y Oriente Medio y Norte de África, en particular, tienen la mayor proporción de la brecha financiera en comparación con la demanda potencial, medida en 87% y 88%, respectivamente. Alrededor de la mitad de las PYMES formales no tienen acceso al crédito formal (Granda & Muñiz, 2019).

Mercado de venta de alimentos guayaquil

El sector de ventas de alimentos y bebidas representa fuera de la venta de hidrocarburos y turismo una de las áreas económicas más redituables en el país se estima que durante 2020 el 45% de la actividad manufacturera de la economía nacional (Cámara de Industrias de Guayaquil, 2021), esto a pesar de la dura crisis económica por la cual atraviesa el país después de la emergencia sanitaria.

La mayoría de los restaurantes han tenido una adaptación inevitable para poder sobrellevar las secuelas post pandemia, son muchas las modificaciones que los negocios de venta de alimentos han implementado dentro de las cuales destacan los días de ofertas, el servicio de delivery al igual que el uso de plataformas y redes sociales para llegar a más clientes.

Según datos de la (Directorio de Empresas del Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2022) (INEC) en el año 2018, en la Zona 8 (Guayaquil, Durán, Samborondón) se registraron 7.199 empresas dedicadas a actividades de restaurantes y servicio móvil de comidas, de las cuales el 94.3% eran consideradas micro, seguido de un 4.9% como pequeñas, 0.7% medianas y 0.1% grandes. Si comparamos el número de empresas registradas en el año 2018 con las de un año atrás, no se observa mayor cambio en el total de establecimientos.

Durante la crisis post pandemia, el sector de restaurantes en Guayaquil ha experimentado importantes pérdidas económicas. Según los datos recopilados, se estima que más del 60% de los restaurantes han reportado disminuciones significativas en sus ingresos, llegando incluso a la quiebra en algunos casos. Se estima que las pérdidas acumuladas superan los millones de dólares.

Ha llevado al cierre de numerosos restaurantes en Guayaquil. Según información reciente, aproximadamente el 30% de los establecimientos gastronómicos han tenido que cerrar sus puertas de manera permanente. Estos cierres han tenido un impacto negativo tanto en la economía local como en la pérdida de empleos en el sector.

Los restaurantes han tenido que enfrentar desafíos adicionales, como la disminución de la demanda, cambios en los hábitos de consumo y restricciones sanitarias. Muchos establecimientos se han visto obligados a implementar medidas de reducción de costos, como recortes de personal y cambios en su oferta gastronómica.

A pesar que la pandemia ocasiono el cierre de muchos de estos negocios la competencia sigue siendo muy alta es por ello por lo que se torna indispensable que cada restaurante cuente con un plan de negocios para poder sobrellevar una serie de retos que se aproximan por el fenómeno del niño y la crisis económica mundial.

Restaurant “Patacón Todo”

Descripción

El restaurante "Patacón con Todo" es conocido en Guayaquil por su oferta gastronómica única y deliciosa, centrada en el plátano verde convertido en patacón. Los patacones son una delicia culinaria muy popular en la región y se elaboran al freír y aplastar los plátanos verdes. La versatilidad de este ingrediente se destaca en "Patacón con Todo", donde se ofrecen diversas combinaciones y toppings que hacen de cada patacón una experiencia única.

En el menú de "Patacón con Todo" se pueden encontrar una amplia variedad de opciones para satisfacer todos los gustos. Desde los clásicos patacones con queso y salsa, hasta combinaciones más sofisticadas que incluyen ingredientes como camarones, pollo, carne, aguacate, tomate y mucho más. Cada patacón es cuidadosamente elaborado para lograr un equilibrio perfecto entre sabores y texturas.

Además de los patacones, el restaurante también ofrece otros platos tradicionales de la cocina ecuatoriana. Los comensales pueden disfrutar de ceviches, encebollados, seco de pollo, corviches y otras delicias que resaltan la riqueza gastronómica del país.

El ambiente en "Patacón con Todo" es acogedor y familiar, con una decoración que refleja la esencia de la cultura ecuatoriana. Los clientes pueden disfrutar de una experiencia culinaria agradable y relajada, en el comedor del restaurante.

El equipo de "Patacón con Todo" se enorgullece de brindar un servicio de calidad, atendiendo de manera amable y cordial a los clientes. Los miembros del personal están capacitados para ofrecer recomendaciones sobre las combinaciones de patacones y otros platos, asegurando una experiencia gastronómica satisfactoria.

En resumen, "Patacón con Todo" es un restaurante en Guayaquil que se destaca por su enfoque en los patacones, ofreciendo una variedad de combinaciones deliciosas y creativas. Además, su menú incluye otras delicias de la cocina ecuatoriana. Con un ambiente

acogedor y un servicio amigable, es un lugar ideal para disfrutar de una comida sabrosa y auténtica en compañía de familiares y amigos.

Misión

En el restaurante "Patacón con Todo" nos comprometemos a ofrecer a nuestros clientes una experiencia culinaria única, brindando auténtica comida ecuatoriana de alta calidad. A través de nuestra dedicación a la excelencia en el servicio y la atención al detalle, buscamos satisfacer los paladares de nuestros comensales, superando sus expectativas en cada visita. Nos esforzamos por promover los sabores tradicionales y la cultura gastronómica de nuestra región, mientras cultivamos relaciones duraderas con nuestros clientes, empleados y proveedores. Nuestro objetivo es convertirnos en el destino preferido para aquellos que deseen disfrutar de deliciosos patacones y platos típicos en un ambiente acogedor y familiar.

Visión

En "Patacón con Todo" nos visualizamos como el restaurante de referencia en Guayaquil para los amantes de la gastronomía ecuatoriana y, en particular, de los patacones. Buscamos ser reconocidos por nuestra calidad excepcional, nuestro menú variado y auténtico, y nuestro servicio impecable. Nos esforzamos por ser innovadores en la presentación de nuestros platos y en la incorporación de ingredientes frescos y locales, preservando siempre las raíces y tradiciones culinarias de nuestro país. Aspiramos a ser un lugar de encuentro donde las familias y los amigos se reúnan para deleitarse con nuestras delicias culinarias y crear momentos memorables. A medida que crecemos, nos comprometemos a mantener nuestra pasión por la comida y la satisfacción de nuestros clientes como pilares fundamentales de nuestro éxito continuo.

Ubicación

El restaurante "Patacón con Todo" se encuentra ubicado en la provincia de Guayas, específicamente en la ciudad de Guayaquil, en el sector de Mapasingue Oeste. Su dirección exacta es Av. 7ma Calle 3era. Esta ubicación se encuentra en una zona residencial y comercial, lo que proporciona acceso conveniente para los clientes locales y visitantes. La avenida y las calles mencionadas son reconocidas en el área, lo que facilita la localización del restaurante.

Horarios de funcionamiento

El horario de atención del restaurante es de martes a sábado, desde las 17:00 hasta las 23:00 horas.

Distribución de recursos humanos del restaurant

A continuación, se muestra una tabla con el número de personas por puesto en el equipo de trabajo del restaurante "Patacón con Todo" y las actividades que desempeñan según su puesto de trabajo:

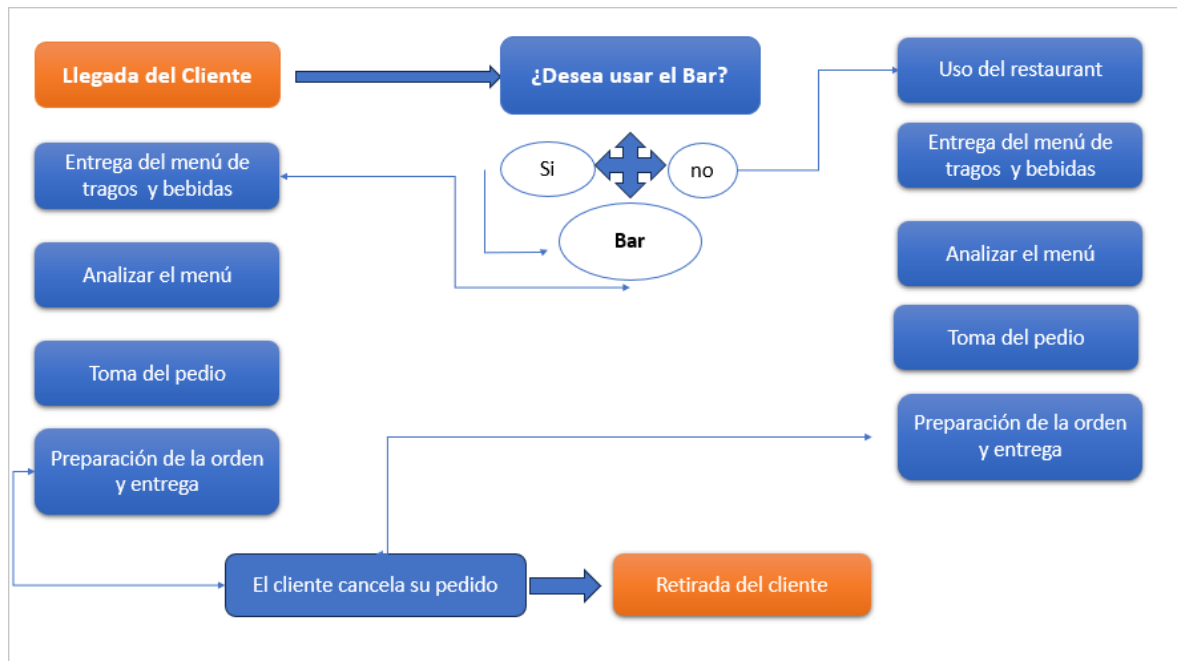
Tabla 1: Cargo según sus actividades.

#	Puesto	Actividades
1	Gerente	Gestión general del restaurante
1	Chef Principal	Elaboración y supervisión de los platos
4	Cocineros	Preparación de ingredientes y platos
3	Ayudantes de Cocina	Apoyo en la preparación de platos
5	Camareros	Atención y servicio a los clientes
1	Personal de Limpieza	Mantenimiento y limpieza del local
2	Personal de Ventas	Atención a los pedidos y entregas
1	Personal Administrativo	Tareas administrativas y de apoyo

Elaborado por: Fienco, K. (2023)

Cabe destacar que esta distribución puede variar según las necesidades y el tamaño del restaurante. El equipo de trabajo se organiza de manera colaborativa para garantizar el buen funcionamiento del restaurante y brindar un servicio de calidad a los clientes.

Figura 1: Flujograma de procesos antes del Lienzo Canva.



Elaborado por: Fienco, K. (2023)

II ANÁLISIS

Actualmente, el restaurante "Patacón con Todo" enfrenta una situación que requieren atención. Aunque tienen presencia en redes sociales, no se actualiza el contenido de manera constante debido a la falta de una persona encargada de esta tarea. Además, no cuentan con una estrategia definida para el manejo de las redes, lo que dificulta su capacidad para darse a conocer y aprovechar al máximo este canal de comunicación.

Además, no tienen un buzón de sugerencias para recibir retroalimentación de los clientes. Esta herramienta es importante para conocer las opiniones y necesidades de los comensales, lo que les permitiría realizar ajustes y mejoras en su oferta y servicio.

A pesar de este desafío, el restaurante aún cuenta con una cantidad aceptable de clientes, lo que les permite mantener sus puertas abiertas. Sin embargo, esta ausencia en redes sociales puede afectar en su rentabilidad y visibilidad.

Para afrontar los desafíos detectados en el restaurante "Patacón con Todo", se propone una solución integral. Se debe desarrollar una estrategia de redes sociales coherente, planificando publicaciones regulares y campañas promocionales. La implementación de un buzón de sugerencias permitirá recopilar valiosa retroalimentación de los clientes, mientras que la medición de datos y la capacitación del personal asegurarán una mejora constante. Estas acciones trabajarán en conjunto para fortalecer la visibilidad del restaurante, mejorar la experiencia del cliente y asegurar su éxito a largo plazo.

En resumen, el restaurante "Patacón con Todo" se encuentra en una situación donde es necesario mejorar la gestión de las redes sociales. Aunque cuentan con una base de clientes estable, abordar estos desafíos les permitirá potenciar su negocio y garantizar su crecimiento a largo plazo.

Diagnóstico de la empresa

Diagnostico interno

El diagnóstico interno es el análisis de los elementos o factores que interactúan en una organización y cuyo efecto puede determinar si las estrategias o planes de un proyecto resultarán exitosos o no. (APEM, 2020)

Para poder redactar esta parte del trabajo se subdividirá el diagnóstico interno en puntos principales los cuales son los aspectos que requieren más enfoque a solucionar en la brevedad posible en pro mejoras del restaurante.

Manejo de la imagen del restaurante. - El restaurante cuenta con redes sociales en las plataformas de Facebook e Instagram sin embargo no se les da mayor importancia que una revisión sencilla semanal hasta mensual esto se torna en un problema por la gran importancia que representa llegar por medios digitales a más potenciales clientes.

Costos de los proveedores.- El restaurante adquiere las materias primas para elaborar su menú del restaurante en mercados mayoristas de la ciudad de Guayaquil al igual que de la compra directa de con vendedores al por mayor, a pesar que se realiza compras con opción a descuentos los constantes cambios climáticos como lluvias incesantes, cierre de caminos, especulación despectiva con productos de primera necesidad entre otros factores fortuitos han ocasionado un alza constante de los precios de los alimentos.

Tabla 2.- Costo de alimentos según datos del INEC con corte mayo 2023

No. Orden	Grupos y Subgrupos de Consumo	Variación Mensual (%)	Costo Actual en Dólares	Distribución del ingreso actual**	Restricción / Excedente en el consumo	
					En Dólares	% del Costo
1	TOTAL	0,61	565,83	839,99	-274,16	-48,45
2	ALIMENTOS Y BEBIDAS	-0,35	226,65	287,94	-61,29	-10,83
3	Cereales y derivados	-3,05	35,12	36,43	-1,31	-0,23
4	Carne y preparaciones	-1,52	43,40	46,38	-2,98	-0,53
5	Pescados y mariscos	-4,96	8,20	13,58	-5,38	-0,95
6	Grasas y aceites comestibles	1,39	13,63	15,41	-1,79	-0,32
7	Leche, productos lácteos y	-0,20	33,50	36,07	-2,56	-0,45
8	Verduras frescas	3,73	15,32	34,01	-18,70	-3,30
9	Tubérculos y derivados	1,37	11,21	12,02	-0,80	-0,14
10	Leguminosas y derivados	2,74	5,85	17,90	-12,06	-2,13
11	Frutas frescas	-4,87	11,90	22,90	-11,00	-1,94
12	Azúcar, sal y condimentos	1,77	8,27	8,60	-0,32	-0,06
13	Café, té y bebidas gaseosas	2,55	7,44	10,46	-3,02	-0,53
14	Otros productos alimenticios	0,09	1,93	2,78	-0,85	-0,15
15	Alim. y beb. consumidas fuera del	2,33	30,89	31,41	-0,52	-0,09

Fuente: (Instituto Nacional de Estadísticas Y Censos)

Tabla 3.- Costo de alimentos según datos del INEC con corte mayo 2022

No. Orden	Grupos y Subgrupos de Consumo	Variación Mensual (%)	Costo Actual en Dólares	Distribución del ingreso actual**	Restricción / Excedente en el consumo	
					En Dólares	% del Costo
1	TOTAL	0,12	756,63	793,34	-36,70	-4,85
2	ALIMENTOS Y BEBIDAS	0,80	241,30	250,10	-8,79	-1,16
3	Cereales y derivados	1,24	46,10	46,24	-0,14	-0,02
4	Carne y preparaciones	0,07	44,51	44,89	-0,37	-0,05
5	Pescados y mariscos	-6,13	10,86	11,42	-0,56	-0,07
6	Grasas y aceites comestibles	6,33	15,35	15,56	-0,21	-0,03
7	Leche, productos lácteos y huevos	2,83	36,98	37,41	-0,43	-0,06
8	Verduras frescas	2,08	16,12	18,76	-2,65	-0,35
9	Tubérculos y derivados	-0,60	17,15	17,27	-0,12	-0,02
10	Leguminosas y derivados	-1,79	4,20	5,99	-1,79	-0,24
11	Frutas frescas	-1,77	9,74	11,73	-1,99	-0,26
12	Azúcar, sal y condimentos	1,07	11,53	11,56	-0,03	0,00
13	Café, té y bebidas gaseosas	0,34	7,26	7,54	-0,28	-0,04
14	Otros productos alimenticios	-11,68	1,16	1,31	-0,15	-0,02
15	Alim. y beb. consumidas fuera del hogar	0,69	20,35	20,41	-0,07	-0,01

Fuente: (Directorio de Empresas del Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2022)

Como se logra apreciar en las tablas anteriores los valores de los alimentos básicos han tenido un significativo aumento en comparación al año anterior, a pesar que los precios están de venta y compra están dados por el ministerio de agricultura y otros cuerpos reguladores del gobierno se torna en una labor sumamente complicada conseguir dichos productos al costo establecido.

Por ello para restaurantes como “Patacón con todo” que requieren de la compra semanal de alimentos frescos resulta en complicada labor, esto se refleja en el aumento del presupuesto de compra de materias primas y de tiempo.

Horarios de funcionamiento. - Actualmente Guayaquil está pasando por una ola de delincuencia sin precedentes esto afecta directamente en las actividades de las pymes de toda la ciudad a manera de que muchos locales reducen sus horarios de funcionamiento por motivos de toques de queda, por otra parte, los estragos del invierno y del venidero fenómeno del niño plantean un reto significativo para los dueños de negocios.

En una publicación del (Diario El Comercio, 2023) Luego de tres años consecutivos de un inusualmente persistente y prolongado fenómeno La Niña, que afectó a los patrones de temperatura y precipitaciones, reaparece la posibilidad del fenómeno El Niño.

Así lo indicó la Organización Meteorológica Mundial (OMM) el pasado 1 de marzo de 2023. Este viernes 24 de marzo de 2023 con las últimas lluvias que generaron inundaciones y estragos en Guayas, los internautas se preguntan sobre el fenómeno de El Niño.

La Administración Nacional Oceánica y Atmosférica (NOAA, por sus siglas en inglés) indicó que El Niño se aproxima. Se estima que el fenómeno se formará durante la temporada de huracanes en el océano Pacífico. Se prevé un aumento en las temperaturas globales.

Gestión interna de talento humano.- Actualmente el restaurante cuenta con 12 empleados que se encargan de la gestión interna, a pesar que cada cargo cuenta con una lista de tareas bien establecida, de forma no implícita se cuenta con el apoyo de todo para llevar a cabo labores como de limpieza, descarga y preparación de los alimentos previo al horario de apertura del restaurante, gestión los desperdicios del local, llevar los pedidos a las mesas al horario de almuerzo que es cuando se encuentra más lleno el restaurante.

Si bien esto es pro del restaurante lo cierto es que esto ocasiona que se genere de forma justificada el abandono de las tareas asignadas de forma regular, a su vez la sección de bar suele tener pedidos por parte del restaurante esto dificulta que se entregue al mismo tiempo que la comida los cocteles y tragos solicitados por los comensales.

Diagnóstico externo

El diagnóstico externo es aquel que colabora con una organización en la identificación y análisis de todos los elementos externos, tales como eventos, contextos y tendencias, que influyen en su rendimiento y están fuera de su control. (Quiroa, 2020)

La recesión económica en Ecuador y Guayaquil ha tenido un impacto significativo en el restaurante "Patacón con Todo". La disminución del poder adquisitivo de los consumidores ha llevado a una reducción en la demanda de servicios de restaurantes ya un cambio en los hábitos de gasto de los clientes. Como resultado, hemos experimentado una disminución en el número de clientes y una caída en los ingresos generados.

La reducción en la clientela ha sido evidente tanto en el almuerzo como en la cena. Los clientes han optado por reducir sus gastos en actividades de ocio, como comer fuera de casa, lo que ha afectado directamente a nuestro restaurante. Además, la recesión económica ha llevado a un aumento en la competencia entre los restaurantes, ya que muchos establecimientos han reducido sus precios o han lanzado promociones para atraer a los clientes restantes. Esto ha dificultado aún más nuestra capacidad para mantener un flujo constante de clientes.

Para hacer frente a la recesión económica y los desafíos que hemos enfrentado, hemos tomado varias medidas para adaptarnos a la situación. En primer lugar, hemos realizado una revisión exhaustiva de nuestros costos y gastos operativos. Hemos identificado áreas en las que podemos reducir costos sin comprometer la calidad de nuestros productos y servicios. Esto incluye renegociar contratos con proveedores, buscar opciones más económicas sin sacrificar la calidad de los ingredientes y optimizar nuestra gestión de inventario para minimizar las pérdidas.

Además, se ha revisado y ajustado las estrategias de precios. Aunque es importante mantener una estructura de precios que sea competitiva, también necesitamos asegurarnos de que nuestros ingresos sean suficientes para cubrir nuestros costos y garantizar la viabilidad a largo plazo del restaurante. Hemos implementado promociones y ofertas especiales para atraer a nuevos clientes y fidelizar a los existentes.

Asimismo, hemos buscado diversificar nuestra oferta y explorar nuevas oportunidades de negocio. Hemos ampliado nuestro menú para incluir opciones más económicas y hemos explorado la posibilidad de ofrecer servicios de catering o entrega a domicilio para llegar a un público más amplio. Además, hemos mejorado nuestra presencia en línea y en las redes sociales para aumentar nuestra visibilidad y atraer clientes potenciales.

Interpretación y análisis de resultados

La importancia de interpretar y analizar resultados radica en su capacidad para transformar datos en conocimiento útil. Esto permite tomar decisiones informadas al descubrir patrones ocultos, validar hipótesis y medir el rendimiento en relación con objetivos establecidos. Además, el análisis de resultados identifica áreas de mejora, guía la planificación estratégica y fomenta la innovación al inspirar soluciones creativas. Comunicar estos resultados de manera efectiva se vuelve posible a través de visualizaciones claras, facilitando así una comprensión profunda por parte de las partes interesadas internas y externas. En resumen, la interpretación y análisis de resultados son piedras angulares para la toma de decisiones sólidas y la generación de ideas valiosas. (Carrero)

En el caso de estudio, el restaurante "Patacón con Todo" enfrenta diversos desafíos en su gestión y funcionamiento debido a las condiciones económicas y sociales del entorno en Guayaquil, Ecuador. Como administrador con experiencia en marketing y comercio internacional, me propuso identificar y abordar los problemas internos y externos que

abandonar al restaurante, con el objetivo de mejorar su eficiencia operativa, atraer a más clientes y garantizar su viabilidad a largo plazo.

Manejo de la imagen del restaurante

La imagen corporativa equivale a la manera en que somos percibidos por otros y refleja la esencia de un restaurante. Incluye características emocionales y valores con los cuales los clientes pueden conectarse. (Wekook Marketing , 2021)

Determinar comunicación directa con los clientes mediante redes sociales: Esta comunicación directa nos permitirá tener reconocimiento y mayor visualización en todas las redes sociales,

App “Patacón con Todo”: Al contar con este nuevo aplicativo, tendremos un contacto directo con nuestros clientes, donde pondrá hacer sus pedidos, recibir ofertas y descuentos exclusivos, y a su vez contará con un buzón de sugerencia.

Formularios de satisfacción: Estos nos ayudarán a tener un índice de satisfacción de parte de los comensales hacia los productos y el servicio que ofrece “Patacón con Todo” y de esta manera mejorar y crecer como negocio.

Costo de los proveedores

El costo de proveedor, puede describirse como la subdivisión de los costos que impactan al proveedor al brindar su producto, la cantidad o valor que se incorpora en el costo total final. (ProcuOs, 2023)

Establecer alianzas con proveedores locales: Esta estrategia implicará dedicar tiempo a buscar y negociar con proveedores locales para obtener mejores precios en los alimentos. También realizando análisis de costos para comparar las ofertas y seleccionar a los proveedores más adecuados. En términos de costos, inicialmente puede haber una inversión de tiempo y recursos para establecer estas alianzas, pero a largo plazo, se espera una reducción significativa en el gasto en materias primas.

Horarios de funcionamiento

Un horario denota una visión global que abarca las actividades principales que se desarrollan durante el transcurso del día. En el contexto de un restaurante, se refiere a las horas específicas en las cuales el establecimiento está en funcionamiento y ofrece sus servicios a los clientes. (ECLKC, 2022)

Servicios de delivery en horarios de toque de queda: La implementación de servicios de entrega a domicilio durante los horarios de toque de queda una planificación cuidadosa para garantizar la seguridad del personal y la entrega oportuna de los pedidos. Esto puede implicar la contratación de personal adicional para cubrir las horas de toque de queda y la inversión en medios de transporte para la entrega. Aunque puede suponer un costo adicional, también representa una oportunidad para aumentar las ventas y llegar a clientes que prefieren quedarse en casa durante estas restricciones.

Adaptar los horarios según condiciones climáticas y seguridad: Esta medida excede una flexibilidad en la planificación de horarios de funcionamiento, lo que puede implicar cambios en la estimación de turnos y la contratación de personal adicional para cubrir situaciones imprevistas, como lluvias intensas o perturbaciones. En términos de costos, esto puede implicar ajustes en la nómina de empleados y en los recursos destinados a la logística de operación.

Gestión interna de talento humano

La gestión interna del talento humano, constituye un procedimiento mediante el cual se estructura la inclusión, formación y retención de trabajadores, aplicable tanto a compañías de gran envergadura como a pequeñas y medianas empresas. (Ingwersen, Aranda, & Peláez, 2022)

En el caso de estudio, establecer roles y responsabilidades claras: Esta solución implicará una inversión de tiempo en reuniones y capacitaciones para definir y comunicar claramente los roles y responsabilidades de cada empleado. También se establecieron mecanismos de seguimiento y evaluación para asegurar el cumplimiento de dichas funciones. Aunque puede requerir una inversión de tiempo inicial, un largo plazo, se espera una mejora en la eficiencia y coordinación del equipo.

Capacitar al personal en trabajo en equipo y manejo eficiente de pedidos: La capacitación en estas áreas dedicadas a dedicar tiempo y recursos para llevar a cabo talleres y formaciones que desarrollen habilidades de trabajo en equipo y mejoren la eficiencia en la atención al cliente. El costo de la capacitación puede variar según los recursos utilizados y la duración de las sesiones.

III PROPUESTA

Business Canvas Restaurante "Patacón con Todo":

En el siguiente modelo Canvas, se presentan las soluciones propuestas para los principales desafíos identificados en el restaurante "Patacón con Todo". Estas soluciones se enfocan en los aspectos clave que requieren mayor atención y abordaje para lograr una mejora integral en el funcionamiento del negocio.

Propuesta de Valor

- Variedad de patacones con combinaciones creativas y deliciosas que satisfacen diversos gustos.
- Oferta de platos tradicionales de la cocina ecuatoriana para aquellos que deseen probar otras delicias locales.
- Ambiente acogedor y familiar que refleja la esencia de la cultura ecuatoriana.
- Servicio amable y cordial que busca superar las expectativas de los clientes en cada visita.

Segmento de Clientes

1. Familias y grupos de amigos que buscan una experiencia culinaria auténtica y deliciosa:
 - Para este segmento, el restaurante "Patacón con Todo" puede enfocarse en ofrecer un ambiente acogedor y familiar que invite a las familias y grupos de amigos a compartir una comida sabrosa y disfrutar de un momento agradable juntos.
 - Se pueden crear opciones de menús especiales para grupos, que incluyan una variedad de patacones y platos típicos para compartir, fomentando la experiencia comunitaria en el restaurante.
 - Promociones y descuentos para familias numerosas o grupos grandes podrían ser una estrategia efectiva para atraer y retener a este segmento de clientes.
2. Amantes de la gastronomía ecuatoriana, especialmente de los patacones:
 - Para este grupo de clientes, "Patacón con Todo" puede destacar la autenticidad de sus patacones y la variedad de combinaciones creativas en el menú.

- Se pueden ofrecer degustaciones o eventos temáticos centrados en los patacones, donde los amantes de esta delicia culinaria puedan probar diferentes versiones y descubrir nuevos sabores.
 - Es importante mantener una comunicación activa en redes sociales sobre la calidad de los ingredientes utilizados en la preparación de los patacones y cómo se preservan las tradiciones culinarias ecuatorianas.
3. Clientes locales y turistas interesados en probar platos típicos de la región:
- El restaurante "Patacón con Todo" puede promover su ubicación en una zona residencial y comercial de Guayaquil como un lugar de referencia para experimentar la auténtica cocina ecuatoriana.
 - La incorporación de platos típicos adicionales a su menú, además de los patacones, puede atraer a este segmento interesado en explorar diversas opciones gastronómicas del país.
 - Se pueden diseñar folletos o material promocional que destaquen los sabores locales y la cultura gastronómica de la región, lo que atraería la atención tanto de los turistas como de los habitantes locales.
4. Personas que buscan opciones de comida para llevar a casa o pedir a domicilio:
- Para este segmento, "Patacón con Todo" puede promocionar activamente su servicio de entrega a domicilio a través de plataformas como Uber Eats o incluso implementar su propio sistema de entrega.
 - Ofrecer descuentos especiales o combos para los pedidos para llevar puede incentivar a las personas a optar por llevar la comida a casa.
 - La atención y calidad del servicio en las entregas a domicilio deben ser tan satisfactorias como en el restaurante, para asegurar la fidelidad de los clientes que prefieren disfrutar de los platos en la comodidad de su hogar.

Al enfocarse en estos segmentos de clientes y adaptar su estrategia de marketing y oferta gastronómica según sus necesidades y preferencias, "Patacón con Todo" podrá atraer y mantener una base sólida de clientes diversificados, lo que contribuirá al éxito y crecimiento del negocio.

Canales de Distribución

- Restaurante físico ubicado en el sector de Mapasingue Oeste, Guayaquil.
- Servicio de entrega a domicilio a través de plataformas como Uber Eats.

Relaciones con los Clientes

- Capacitar al personal en trabajo en equipo y manejo eficiente de pedidos para garantizar una experiencia positiva y satisfactoria a los comensales. Un equipo de trabajo bien capacitado y coordinado asegurará una atención eficiente y de calidad, lo que tendrá la satisfacción del cliente y fomentará su fidelización.
- Establecer roles y responsabilidades claras para el personal, impidiendo el abandono de tareas destacadas y mejorando la coordinación en el equipo. La asignación de roles específicos y la definición clara de responsabilidades garantizará una operación más organizada y eficiente, evitando que tareas importantes queden sin realizar y afecten el servicio al cliente.

Desarrollo de un buzón de sugerencias:

El buzón de sugerencias funciona como un medio esencial de comunicación recíproca. No solo brinda a los clientes la oportunidad de compartir sus ideas, sino que también subraya nuestro genuino interés por sus perspectivas. Este recurso estimula la participación activa de los clientes, promueve la evolución continua y refuerza los vínculos con nuestra clientela.

Tabla 4: Buzón de sugerencias

Buzón de Sugerencias para el Restaurante "Patacón con Todo"			
En "Patacón con Todo", valoramos tu opinión para mejorar constantemente. Nuestro Buzón de Sugerencias te invita a compartir ideas y comentarios para enriquecer tu experiencia culinaria excepcional.			
Nombre (opcional): _____			
Correo Electrónico (opcional): _____			
Escribe tu sugerencia, comentario o recomendación:			
¿Deseas que nos comuniquemos contigo para dar seguimiento?			
	SI		NO
Si has marcado "Sí", por favor proporciona tu información de contacto a continuación:			
Número de Teléfono: _____			
¡Gracias por tu contribución!			

Elaborado por: Fienco, K. (2023)

Formulario de satisfacción:

El formulario de satisfacción desempeña un papel fundamental para el restaurante al brindar un canal directo para obtener opiniones y comentarios de los clientes. Esta información es extremadamente valiosa para evaluar la calidad de los platos, el servicio y la experiencia en general. Ayuda a identificar áreas de mejora y aspectos positivos apreciados por los clientes, lo que guía la toma de decisiones para mantener altos estándares y adaptarse a las preferencias de los clientes. Además, demuestra el compromiso del restaurante con la satisfacción del cliente, fomentando la lealtad y el compromiso a largo plazo.

Tabla 5: Formulario de satisfacción

Formulario de Satisfacción del Restaurante "Patacón con Todo"	
"Tu opinión es esencial para nosotros. Por favor, comparte tus comentarios en nuestro formulario de satisfacción para seguir mejorando en "Patacón con Todo"."	
¿Cómo calificarías la calidad de los platos que probaste?	
<input type="checkbox"/>	Excelente
<input type="checkbox"/>	Bueno
<input type="checkbox"/>	Regular
<input type="checkbox"/>	Necesita Mejora
¿Estuviste satisfecho/a con el servicio recibido por nuestro personal?	

<input type="checkbox"/>	Muy Satisfecho/a
<input type="checkbox"/>	Satisfecho/a
<input type="checkbox"/>	Neutral
<input type="checkbox"/>	Insatisfecho/a
¿La atmósfera y el ambiente del restaurante fueron de tu agrado?	
<input type="checkbox"/>	Muy Agradable
<input type="checkbox"/>	Agradable
<input type="checkbox"/>	Neutral
<input type="checkbox"/>	No Agradable
¿Recomendarías "Patacón con Todo" a tus amigos y familiares?	
<input type="checkbox"/>	Definitivamente Sí
<input type="checkbox"/>	Probablemente Sí
<input type="checkbox"/>	Estoy Indeciso/a
<input type="checkbox"/>	Probablemente No
<input type="checkbox"/>	Definitivamente No

Elaborado por: Fienco, K. (2023)

Estrategia de Redes Sociales para Posicionar el Restaurante "Patacón con Todo":

Las estrategias en redes sociales son esenciales para construir y mantener una presencia en línea efectiva que permita al restaurante conectarse con su audiencia, mejorar la imagen de marca y aumentar su visibilidad y éxito en un mercado competitivo.

Tabla 6. Estrategia en Instagram

Estrategia de Instagram	Acciones
Fotos Apetitosas	- Publicar fotos de alta calidad de los patacones y platos característicos.
	- Utilizar filtros y efectos visuales para resaltar sabores y presentación.
	- Agregar descripciones que despierten el apetito y cuenten la historia.
Historias Creativas	- Compartir momentos detrás de escena en la cocina y preparación de platos.
	- Mostrar interacciones con clientes y momentos especiales del restaurante.
	- Incluir encuestas y preguntas para incentivar la participación activa.

Colaboraciones Locales	- Identificar influencers o bloggers de comida locales con seguidores afines.
	- Invitarlos a probar los platos y compartir sus experiencias auténticas.
	- Etiquetar y mencionar a los colaboradores para ampliar el alcance.

Elaborado por: Fienco, K. (2023)

Tabla 7. Estrategia de Facebook

Estrategia de Facebook	Acciones
Publicaciones Informativas	- Compartir detalles sobre la historia y origen del restaurante.
	- Destacar la autenticidad de la cocina ecuatoriana y los ingredientes.
	- Contar historias detrás de los platos y su relevancia cultural.
Eventos y Promociones	- Anunciar eventos especiales como noches temáticas y degustaciones.
	- Compartir promociones de menús especiales y descuentos exclusivos.
	- Crear un sentido de urgencia con ofertas limitadas por tiempo.
Testimonios de Clientes	- Compartir reseñas auténticas y testimonios de clientes felices.
	- Resaltar momentos excepcionales y experiencias únicas en el restaurante.

Elaborado por: Fienco, K. (2023)

Tabla 8. Estrategia en TikTok

Estrategia de TikTok	Acciones
Vídeos de Preparación	- Crear vídeos cortos que muestren la preparación ágil de patacones.
	- Enfocarse en la estética visual y la presentación apetitosa.
	- Agregar música animada y efectos para hacer los vídeos atractivos.
Desafíos y Bailes	- Participar en desafíos populares con un giro gastronómico.
	- Crear desafíos específicos que impliquen la preparación de patacones.
	- Invitar a los usuarios a unirse y compartir sus propias versiones.

Elaborado por: Fienco, K. (2023)

Tabla 9. Estrategia de Twitter

Estrategia de Twitter	Acciones
Microcontenidos Creativos	- Compartir tweets que resalten los platos destacados y eventos actuales.
	- Usar un tono ingenioso y creativo para atraer la atención.
	- Utilizar hashtags relevantes para aumentar la visibilidad y alcance.
Respuestas Rápidas	- Monitorizar las menciones y comentarios constantemente.
	- Responder ágilmente a las preguntas y comentarios de los seguidores.
	- Ofrecer soluciones y respuestas amigables para fomentar la interacción.

Elaborado por: Fienco, K. (2023)

Actividades clave

- Negociar alianzas con proveedores locales para obtener mejores precios en las materias primas. La búsqueda y negociación con proveedores locales confiables permitirá reducir costos y mejorar la calidad de los insumos.
- Capacitar al personal en el uso del sistema de gestión de inventario y establecer procedimientos de control. La capacitación en el uso del sistema de gestión de inventario y la implementación de procedimientos de control garantizarán una administración eficiente de los recursos y la minimización de pérdidas.

Recursos clave

- Personal: equipo de cocina, camareros, personal de limpieza, encargado de redes sociales y personal administrativo.
- Ingredientes frescos y locales para la elaboración de los platos.
- Infraestructura del restaurante, incluyendo las instalaciones y mobiliario.
- Para tener una mejor presencia en redes sociales es necesario invertir en la contratación de un especialista en marketing digital para mejorar la presencia en línea del restaurante. Contar con un experto en marketing digital será fundamental para diseñar estrategias efectivas de promoción y difusión del restaurante en plataformas digitales.
- También es importante asignar recursos para la capacitación del personal en trabajo en equipo y gestión eficiente de pedidos. La capacitación continua del personal es esencial para mantener un equipo altamente competente y comprometido con el éxito del restaurante.

Socios Clave

- Proveedores locales con los que se establecerán alianzas estratégicas para reducir costos de las materias primas. Establecer relaciones sólidas ya largo plazo con proveedores locales será fundamental para asegurar un suministro constante y de calidad.

Estructura de Costos

A pesar de la popularidad del restaurante, este enfrenta desafíos en la visibilidad y rentabilidad. Carece de registros precisos de ingresos por categoría de comida, lo que dificulta la evaluación de la rentabilidad. Asimismo, la falta de control en costos fijos y de inventario impacta la toma de decisiones estratégicas y optimización de recursos. Abordar estas falencias, será clave para su crecimiento sostenible en el competitivo mercado de Guayaquil.

Tabla 10: Precios del menú.

NOMBRE	PRECIO (\$)
<i>Patacón con Huevo y Queso</i>	\$2.75
<i>Patacón con Queso</i>	\$2.25
<i>Patacón con Carne</i>	\$3.00
<i>Patacón con Pollo Broster / Plancha</i>	\$3.00
<i>Patacón con Pescado</i>	\$3.50
<i>Patacón con Camarón</i>	\$3.50
<i>Patacón Mixto (Carne y Pollo)</i>	\$4.00
<i>Patacón Mixto (Pescado y Camarón)</i>	\$4.50
<i>Patacón con Picada (Carne, Pollo y Chorizo)</i>	\$4.50
<i>Patacón con Todo</i>	\$8.00
<i>Patacón Supremo</i>	\$12.00
<i>Salchipapa</i>	\$2.00
<i>PapiPollo</i>	\$3.50
<i>PapiBurger</i>	\$3.25
<i>Alitas BBQ + Papas/Patacón</i>	\$4.50
<i>Alitas Picante + Papas/Patacón</i>	\$4.50
<i>Alitas Miel Mostaza + Papas/Patacón</i>	\$4.50
<i>Alitas Simples + Papas/Patacón</i>	\$4.00
<i>Moro/Arroz con Menestra Carne + Papa/Patacón</i>	\$4.50
<i>Moro/Arroz con Menestra Pollo + Papa/Patacón</i>	\$4.50
<i>Moro/Arroz con Menestra Pescado + Papa/Patacón</i>	\$4.75

<i>Moro/Arroz con Menestra Camarón + Papa/Patacón</i>	\$4.75
<i>Bolón de Chicharrón</i>	\$2.00
<i>Bolón Mixto</i>	\$2.75
<i>Tortilla de Verde</i>	\$2.00
<i>Tortilla de Yuca</i>	\$2.00
<i>Tigrillo</i>	\$4.00
<i>Agua</i>	\$1.00
<i>Vaso de Jugo</i>	\$1.00
<i>Cola 300ml</i>	\$0.75
<i>Cola 1lt</i>	\$1.00
<i>Colas 1.35ml</i>	\$1.50
<i>Jarra de Cerveza Club/Pilsener</i>	\$3.00
<i>Michelada</i>	\$3.50
<i>Copa de Sangría</i>	\$4.00
<i>Jarra de Sangría Pequeña</i>	\$9.00
<i>Jarra de Sangría Grande</i>	\$15.00

Elaborado por: Fienco, K. (2023)

Tabla 11: Ingresos por ventas.

Categoría de Comida	Ingresos Semanales (\$)	Ingresos Mensuales (\$)
Desayunos	\$500	\$2,000
Almuerzos	\$1,300	\$5,200
Meriendas	\$1,650	\$6,600
Total Ingresos	\$3,450	\$13,800

Elaborado por: Fienco, K. (2023)

Costos

Tabla 12: Costos de Implementos de Cocina (Inversión):

Implemento de Cocina	Costo (\$)
<i>Congelador</i>	\$1,000
<i>Enfriador</i>	\$400
<i>Cocinas Industriales</i>	\$760
<i>Licadoras Industriales</i>	\$320
<i>Ollas Industriales</i>	\$180
<i>Paila</i>	\$70
<i>Sartén</i>	\$30
<i>Coladores/Escurreidores</i>	\$16

<i>Tablas de Picar</i>	\$29
<i>Cuchillos/Cucharetas</i>	\$25
<i>Vasos</i>	\$60
<i>Tazas</i>	\$40
<i>Platos Tendidos</i>	\$60
<i>Platos Base</i>	\$60
<i>Platos Sopero</i>	\$60
<i>Tarrina y Envases</i>	\$150

Elaborado por: Fienco, K. (2023)

Tabla 13: Costos por Materia Prima

<i>Materia Prima</i>	<i>Costo Mensual (\$)</i>
<i>Pollo</i>	\$1,100
<i>Carne</i>	\$900
<i>Embutidos</i>	\$200
<i>Pescado</i>	\$200
<i>Camarón</i>	\$250
<i>Lácteos</i>	\$250
<i>Legumbres</i>	\$400
<i>Abastos</i>	\$700
<i>Tarrina y Envases</i>	\$300
<i>Total Materia Prima</i>	\$4,300

Elaborado por: Fienco, K. (2023)

Tabla 14: Gastos generales.

<i>Empleados</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Sueldo Diario</i>	<i>Sueldo Mensual</i>
<i>Empleado Ayudante Cocina</i>	3	\$18.00	\$432.00
<i>Empleado Cocina</i>	3	\$22.00	\$528.00

<i>Empleado Mesero</i>	4	\$15.00	\$360.00
<i>Empleado Domicilio</i>	2	\$15.00	\$360.00
<i>Total Sueldo de Empleados</i>	12	-	\$5,040.00

Elaborado por: Fienco, K. (2023)

Fuentes de Ingresos

- Generar ingresos adicionales mediante promociones y ofertas especiales que atraigan a más clientes durante la recesión económica. Estas promociones y ofertas especiales deben ser bien comunicadas a través de los canales de distribución adecuados para atraer a nuevos clientes y mantener el interés de los clientes actuales.
- Ampliar el menú y ofrecer servicios de catering y entrega a domicilio para aumentar las ventas y diversificar las fuentes de ingresos. La ampliación del menú con opciones innovadoras y atractivas atraerá a diferentes segmentos de clientes, mientras que la oferta de servicios de catering y entrega a domicilio permitirá llegar a un público más amplio y generar ingresos adicionales.

Estudio Financiero

Para realizar el estudio financiero del restaurante "Patacón con Todo", se calcularán los ingresos, costos y gastos mensuales, así como su rentabilidad. A continuación, se presenta una tabla con los datos:

Tabla 15: Análisis financiero de Patacón con Todo.

ANÁLISIS FINANCIERO

CONCEPTO	MONTO (\$)
INGRESOS TOTALES	\$13,800
COSTO DE MATERIA PRIMA	\$4,300

COSTO DE IMPLEMENTOS DE COCINA (INVERSIÓN)	\$3,360
COSTO DE SUELDOS DE EMPLEADOS	\$5,040
COSTOS FIJOS	\$900
GASTOS TOTALES	\$13,600
BENEFICIO NETO	\$200

Elaborado por: Fienco, K. (2023)

Análisis del Estudio Financiero:

El estado financiero presentado muestra la situación económica del restaurante "Patacón con Todo" en un escenario positivo. A continuación, se realiza un análisis detallado:

Ingresos Totales: Los ingresos estimados son de \$13,800 mensuales. Estos ingresos provienen de la venta de patacones y platos típicos de la cocina ecuatoriana. Es importante destacar que este monto representa una proyección optimista basada en los cálculos proporcionados y los valores aproximados de ventas por desayunos, almuerzos y meriendas.

Costos y Gastos: El costo de materia prima se estima en \$4,300 mensuales, incluyendo los insumos necesarios para la preparación de los platos. La inversión en implementos de cocina se proyecta en \$3,360, destinada a asegurar una operación eficiente y de calidad en el restaurante. Los sueldos de los empleados, que suman 12 personas, representan \$5,040 mensuales. Los costos fijos, que incluyen servicios públicos, limpieza, publicidad y movilización, se estiman en \$900 mensuales. En conjunto, los gastos totales ascienden a \$13,600 mensuales.

Beneficio Neto: El beneficio neto proyectado es de \$200 mensuales. Esta cifra representa la diferencia entre los ingresos totales y los gastos totales, lo que indica que, en este escenario positivo, el restaurante logra obtener una ganancia conservadora.

Análisis de Rentabilidad

El análisis de rentabilidad muestra que el restaurante "Patacón con Todo" está generando beneficios netos positivos en este escenario. La rentabilidad es una medida clave para evaluar la eficiencia y éxito del negocio. En este caso, el beneficio neto de \$200

mensuales indica que el restaurante está obteniendo ganancias después de cubrir todos sus costos y gastos operativos.

Es importante destacar que este análisis se basa en estimaciones y valores aproximados proporcionados. La rentabilidad real puede variar según la gestión del restaurante, la demanda del mercado y otros factores económicos. Para mantener una rentabilidad sostenible, el restaurante debe seguir enfocado en la eficiencia operativa, la satisfacción del cliente y la optimización de costos y gastos.

En conclusión, el escenario positivo presenta una perspectiva alentadora para el restaurante "Patacón con Todo". Con ingresos estimados de \$13,800 mensuales y un beneficio neto de \$200 mensuales, el restaurante muestra un potencial para generar ganancias conservadoras. Sin embargo, es fundamental mantener un control financiero detallado y una gestión efectiva para asegurar la rentabilidad a largo plazo y el crecimiento exitoso del negocio en el competitivo mercado gastronómico de Guayaquil.

Para mejorar la rentabilidad, el restaurante podría considerar:

- Diseñar un plan de Marketing Digital donde se pueda lograr una comunicación directa con los clientes y que, a su vez nos permita ser reconocidos y posicionarnos en el mercado.
- Implementar una app donde los clientes puedan realizar sus pedidos, hacer reservas, y dejar sus inquietudes teniendo un contacto personalizado.
- Evaluar los costos de materia prima y buscar proveedores que ofrezcan precios más competitivos sin comprometer la calidad.
- Evaluar la satisfacción y eficiencia del restaurante para identificar oportunidades de mejora en la productividad mediante formularios de Google Form.

Con estas acciones, el restaurante "Patacón con Todo" podrá tomar decisiones informadas y estratégicas para mejorar su rentabilidad y garantizar su crecimiento sostenible en el mercado gastronómico de Guayaquil. Es importante mantener una gestión financiera sólida y enfocarse en brindar una experiencia culinaria única para atraer y mantener a los clientes satisfechos.

Tabla 16: Escenario positivo del estado financiero.

ESTUDIO FINANCIERO - ESCENARIO POSITIVO	
CONCEPTO	Monto (\$)
INGRESOS TOTALES	\$14,400
COSTO DE MATERIA PRIMA	\$4,150
COSTO DE IMPLEMENTOS DE COCINA (INVERSIÓN)	\$3,360
COSTO DE SUELDOS DE EMPLEADOS	\$5,040
COSTOS FIJOS	\$850
GASTOS TOTALES	\$13,400
BENEFICIO NETO	\$1,000

Elaborado por: Fienco, K. (2023)

Ingresos Totales: Con una mayor implementación de estrategias de marketing y promoción, se estima que los ingresos mensuales pueden aumentar a \$14,400, generando un incremento en el número de clientes y ventas.

Costo de Materia Prima: Mediante una optimización en la adquisición de materia prima y negociación con proveedores, se logra reducir el costo de materia prima a \$4,150 mensuales.

Costo de Implementos de Cocina (Inversión): La inversión en implementos de cocina necesarios se mantiene en \$3,360, ya que no se prevén cambios significativos en este aspecto.

Costo de Sueldos de Empleados: Los sueldos de los empleados se mantienen en \$5,040 mensuales, garantizando un equipo de trabajo capacitado y motivado.

Costos Fijos: Mediante un análisis exhaustivo de los costos fijos, se logra reducirlos a \$850 mensuales, implementando medidas de eficiencia en el uso de servicios y recursos.

Gastos Totales: La suma de los costos de materia prima, costos de implementos de cocina, costos de sueldos de empleados y costos fijos, resulta en un total de \$13,400 mensuales.

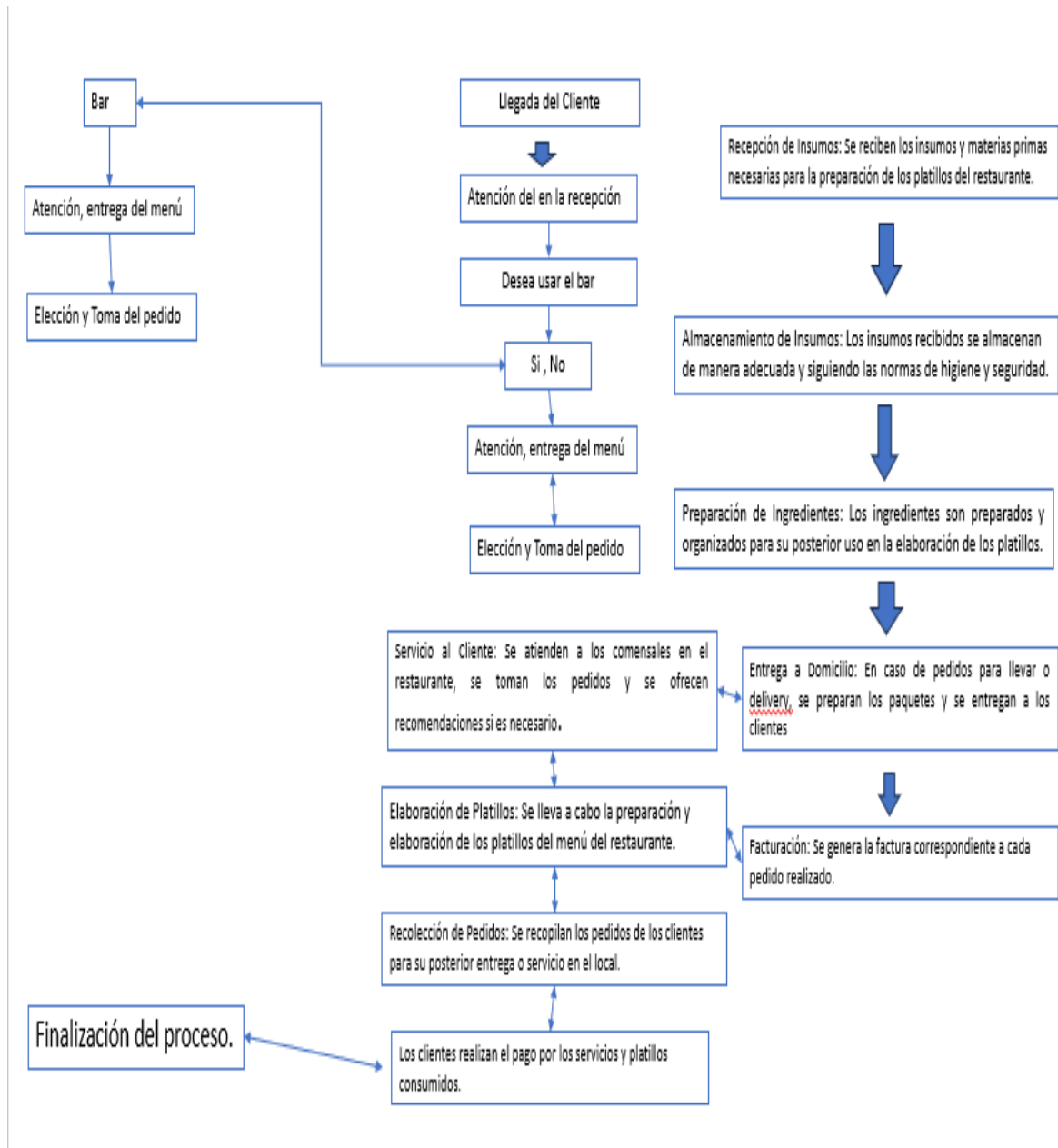
Beneficio Neto: En este escenario positivo, el restaurante muestra un beneficio neto de \$1,000 mensuales, lo que indica una mejora significativa en la rentabilidad del negocio.

Análisis del Escenario Positivo:

La propuesta del escenario positivo se basa en una mayor eficiencia en la gestión financiera y operativa del restaurante. Con un enfoque en el marketing y promoción, se busca atraer más clientes y esto a su vez aumenta las ventas. Además, la optimización en la adquisición de materia prima y la reducción de costos fijos contribuyen a mejorar la rentabilidad del negocio.

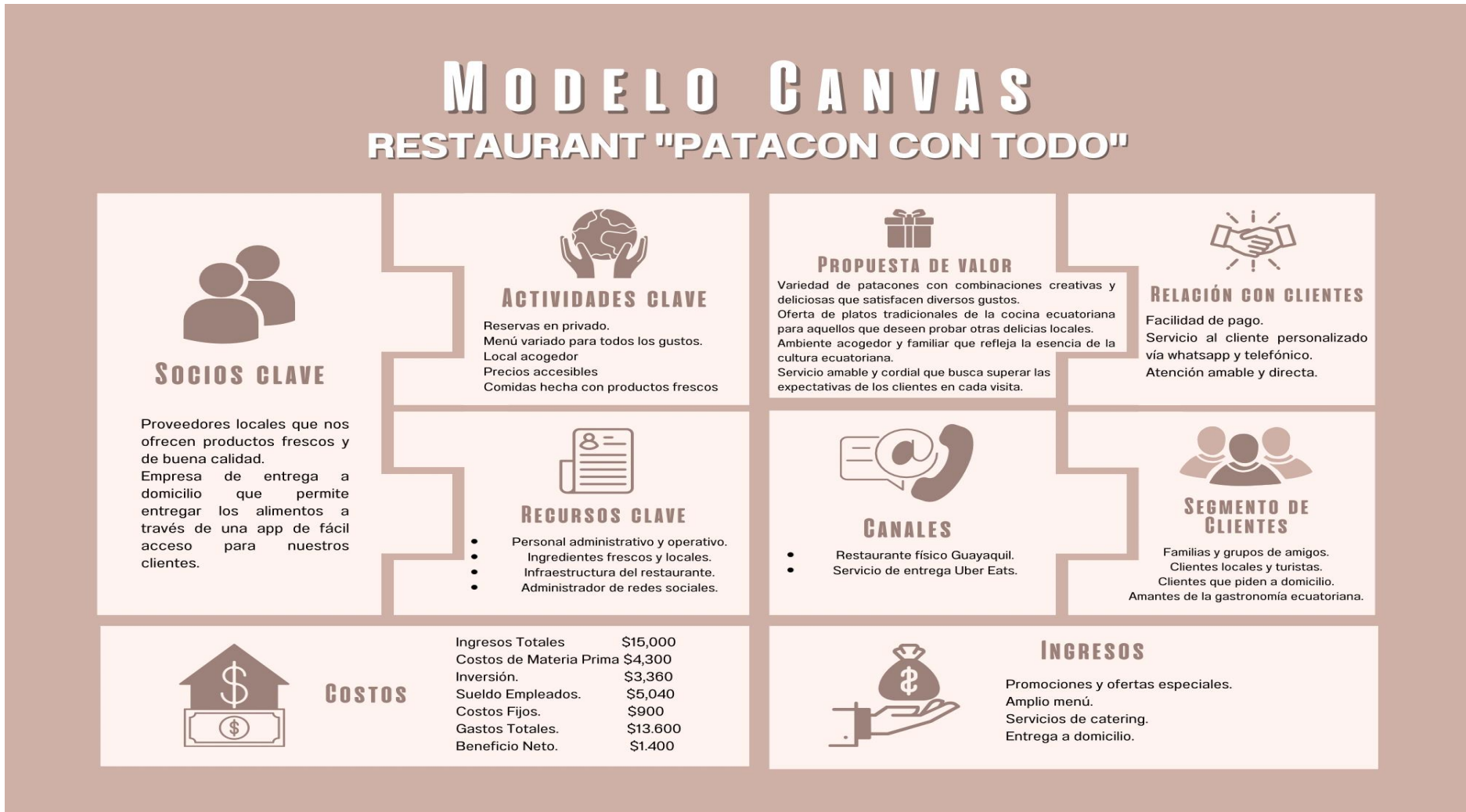
Este escenario positivo sugiere que, con una gestión financiera sólida y medidas estratégicas, el restaurante "Patacón con Todo" puede alcanzar una mayor rentabilidad y crecimiento sostenible en el competitivo mercado gastronómico de Guayaquil. Es fundamental mantener un monitoreo constante de los resultados y seguir buscando oportunidades para innovar y mejorar, asegurando una experiencia culinaria única y satisfactoria para los clientes.

Figura 2: Flujograma de procesos después del Lienzo Canvas.



Elaborado por: Fienco, K. (2023)

Figura 3: Flujoograma de procesos después del Lienzo Canvas.



Elaborado por: Fienco, K. (2023)

IV. CONCLUSIONES

En conclusión, el análisis exhaustivo realizado para diagnosticar el estado actual del restaurante "Patacón con Todo" ha arrojado una comprensión profunda de su situación. Se han identificado sus fortalezas, como la autenticidad de sus patacones y la calidad de su servicio, así como también áreas de mejora, como la falta de una estrategia clara en redes sociales y la ausencia de un sistema de retroalimentación directa de los clientes. Este diagnóstico proporciona una base sólida para la toma de decisiones estratégicas que guiarán el rumbo del restaurante hacia la mejora continua y el éxito sostenible.

La estrategia de comunicación en Marketing Digital para "Patacón con Todo" refleja su identidad única, definición de canales y contenido específico, creando un enfoque estratégico que busca resonar con la audiencia y transmitir la autenticidad de los patacones, fortaleciendo la conexión con los clientes y ampliando su visibilidad en línea.

Las estrategias basadas en redes sociales para dar a conocer la propuesta de valor del restaurante "Patacón con Todo" han sido meticulosamente planificadas. Mediante la creación de contenido visualmente atractivo y mensajes creativos, se busca generar interacción con la audiencia. Este enfoque estratégico en las redes sociales se espera que aumente la visibilidad y atraiga a nuevos clientes, fortaleciendo la presencia del restaurante en el competitivo mercado culinario.

La combinación del diagnóstico, la propuesta de comunicación y las estrategias de redes sociales se traducirá en una mejora en la percepción de la marca y una mayor conexión con los clientes, allanando el camino hacia el éxito sostenible y el crecimiento continuo.

La aplicación del Modelo Canvas de negocios sería una estrategia clave para enfrentar los problemas actuales del restaurante y garantizar su éxito a largo plazo en un entorno competitivo y en cambio constante. La inversión y el tiempo dedicado a esta implementación serían una inversión valiosa en el futuro del restaurante "Patacón con Todo".

Recomendaciones

- Mantener una presencia constante y comprometida en plataformas como Instagram, Facebook, TikTok y Twitter, compartiendo contenido atractivo y relevante.
- Fomentar la participación de la comunidad a través de encuestas, preguntas y concursos relacionados con la cocina ecuatoriana, creando un sentido de pertenencia y conexión en línea.
- Realizar revisiones periódicas del lienzo Canvas para asegurar de que siga siendo relevante y preciso. A medida que el restaurante evoluciona, es importante ajustar las secciones según sea necesario para reflejar cambios y mejoras.

V. REFERENCIAS

- APEM. (10 de junio de 2020). *EL DIAGNÓSTICO COMO FACTOR CLAVE DE ÉXITO*. Obtenido de <https://apem.la/que-es-el-diagnostico-interno/#:~:text=Se%20denomina%20diagn%C3%B3stico%20interno%20a,Es%20de%20negocios%2C%202019>.
- Cámara de Industrias de Guayaquil. (2021). Hechos y Cifras. *Cámara de Industrias de Guayaquil*. Obtenido de <https://www.expoindustriaec.com/hechos-y-cifras/>
- Camino, M. V., Hidalgo, H. E., & Córdova, P. G. (249-256). La visión de las PYMES manufactureras del Ecuador. *Dialnet*.
- Carrero, E. (s.f.). *Análisis de resultados de tesis de grado*. Obtenido de <https://todosobretesis.com/analisis-de-resultados-de-tesis-de-grado/#:~:text=Su%20importancia%20radica%20en%20que,la%20investigaci%C3%B3n%20no%20estar%C3%ADa%20completa>.
- Diario El Comercio. (24 de 04 de 2023). ¿Qué es el fenómeno de El Niño? *Luego de tres años consecutivos de un inusualmente persistente y prolongado fenómeno La Niña, que afectó a los patrones de temperatura y precipitaciones, reaparece la posibilidad del fenómeno El Niño*. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/tendencias/ambiente/que-fenomeno-nino.html>
- Directorio de Empresas del Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2022). *INEC*. Obtenido de Hoteles, Restaurantes y Servicios: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/hoteles-restaurantes-y-servicios/>
- ECLKC. (10 de junio de 2022). *La importancia de los horarios y las rutinas*. Obtenido de <https://eclkc.ohs.acf.hhs.gov/es/quienes-somos/coronavirus/la-importancia-de-los-horarios-y-las-rutinas/#:~:text=Un%20horario%20representa%20el%20panorama,las%20diferentes%20partes%20del%20horario>.
- Granda, L. E., & Muñiz, R. C. (2019). El papel de las PYMES en las sociedades y su problemática empresarial. *INNOVA Research Journal*, 85–93.
- Guerrero, B. E., Villacrés, E. J., Espinoza, J. A., & José, O. (2018). Propuesta metodológica para el desarrollo de las PYMES en la ciudad de Guayaquil –

Ecuador. *Revista Espacio*, 1-11. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n42/a18v39n42p12.pdf>

Ingwersen, H., Aranda, A., & Peláez, B. (25 de octubre de 2022). *¿Qué es la gestión del talento humano y en qué se diferencia de los recursos humanos?* Obtenido de <https://www.capterra.es/blog/1105/que-es-la-gestion-del-talento-humano#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano%20es%20un%20proceso%20en%20el,de%20desarrollo%20y%20crecimiento%20interno.>

Instituto Nacional de Estadísticas Y Censos. (2023). *Canasta*. Obtenido de Canasta Familiar Vital : <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/canasta/>

ProcuOs. (2023). *Técnicas para conocer la estructura de costos del proveedor*. Obtenido de <https://biddown.com/estas-pagando-mas-tecnicas-conocer-la-estructura-costos-del-proveedor#:~:text=La%20estructura%20de%20costos%20del%20proveedor%20puede%20definirse%20como%20el,define%20en%20el%20precio%20final.>

Quiroa, M. (1 de agosto de 2020). *Análisis externo de una empresa*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/analisis-externo-de-una-empresa.html#:~:text=El%20an%C3%A1lisis%20externo%20es%20aquel,descubrir%20sus%20oportunidades%20y%20amenazas.>

Rodríguez-Mendoza, R. L., & Aviles-Sotomayor, V. M. (2020). Las PYMES en Ecuador. Un análisis necesario. *Digital Publisher*, pp. 191-200.

Wekook Marketing . (27 de abril de 2021). *La imagen, muy importante en tu restaurante*. Obtenido de <https://www.wekookmarketing.com/importancia-imagen-corporativa/>