

# 20 PASOS

para iniciar o mejorar  
tu restaurante



**nacional financiera**  
Banca de Desarrollo

Guía del participante



1



2



3



4

# Contenido

<b>Esquema general</b>	<b>5</b>
<b>1. GUÍA DE PLANEACIÓN</b>	<b>5</b>
Paso 1: Una gran idea	9
Paso 2: Concepto del negocio	11
Paso 3: Mis colaboradores	14
Paso 4: Los números	15
<b>Dinámica 1. Calcula tus números</b>	<b>16</b>
Paso 5: Lo bueno y lo malo	20
<b>2. GUÍA DE APERTURA</b>	<b>21</b>
Paso 6: ¿Y el dinero? ¿De dónde?	22
Paso 7: El lugar	24
Paso 8: ¿Por dónde empiezo?	26
Paso 9: El local	28
Paso 10: Las instalaciones	30
Paso 11: Los servicios requeridos	30
Paso 12: Mobiliario y equipo	31
<b>Dinámica 2. ¡Arma tu menú!</b>	<b>33</b>
<b>3. GUÍA DE OPERACIONES</b>	<b>35</b>
Paso 13: La operación	35
Paso 14: Mi equipo de trabajo	41
Paso 15: Mis proveedores	42
Paso 16: ¿Cómo compro?	43
<b>Dinámica 3. Manos a la obra</b>	<b>43</b>
<b>4. GUÍA DE MERCADOTECNIA, VENTAS Y SERVICIOS</b>	<b>45</b>
Paso 17: Mis clientes	46
Paso 18: Corre la voz	48
Paso 19: El gran evento	50
Paso 20: El arranque	51
Fuentes de información	53
<b>ANEXOS</b>	<b>54</b>



## Esquema general

### 1. GUÍA DE PLANEACIÓN

#### A. Guía de planeación



#### B. Guía de apertura



**C. Guía de operaciones**

**D. Guía de mercadotecnia,  
ventas y servicio**



## Esquema general

### Guía de planeación (plan de negocios)

---





## Paso 1: Una gran idea

---

### ¿Cómo encontrar una idea de negocio?

Puedes encontrar muchas formas de desarrollar una nueva idea para un producto o servicio. Sin embargo, a la mayoría de las personas se les hace difícil crear nuevos conceptos. Algunas de las formas posibles se detallan a continuación:



**Reconoce una necesidad.** Muchos pequeños negocios comenzaron porque el dueño reconoció una necesidad de mercado que no estaba satisfecha.

**Investiga las tendencias.** Verifica el estilo de vida de tu comunidad, cómo se orienta la moda, los gustos de las personas. Averigua cómo se destinan los ingresos de la población a los diferentes tipos de gastos.

**Mejora los productos o servicios actuales.** Hay muchos productos que están en el mercado desde hace años y no han tenido modificación. Se puede tratar de desarrollar innovaciones o mejoras que permitan ampliar la demanda o generar nuevas oportunidades comerciales: cambio en el envase, tamaño, etc.

**Trata de estar informado.** Las ocupaciones de la vida normal bloquean nuestra capacidad de idear y tampoco nos da tiempo para estar informados. Muchas veces, la observación de determinados fenómenos de la naturaleza nos abre el camino para encontrar una idea de negocio.

**Identifica tus cualidades.** ¿Qué me gusta hacer? ¿Qué sé hacer? ¿Cuáles son mis habilidades más destacadas?

### Lluvia de ideas

- La lluvia de ideas es una técnica muy utilizada para la generación de nuevos negocios.
- Reúnete con socios, familiares o amigos, informa el propósito de la reunión, designa a una persona para moderar al grupo, cada participante da una o más ideas de negocio, establece un tiempo, escribe las ideas y elige la mejor.
- Los grupos no deben ser mayores de seis personas, toda idea es bienvenida.

**Intercambia ideas.** En reuniones familiares, de amigos o conocidos, puedes encontrar elementos que permitan desarrollar un proyecto.

Los cursos, seminarios y conferencias, donde participen dueños de negocios y profesionales, son una buena oportunidad para encontrar referencias y experiencias de distintos tipos de negocio. También hay publicaciones especializadas, nacionales y extranjeras, que pueden ser una fuente de inspiración para encontrar ideas.



### Recomendaciones:

- Para seleccionar las ideas más factibles es necesario evaluar algunos aspectos, entre ellos:
- personas que pueden comprarte, monto de la inversión inicial, proveedores, competidores actuales y potenciales, gusto por el negocio.

## Paso 2: Concepto del negocio

Una vez que determines el negocio que piensas establecer, será necesario que defines el concepto del mismo; es decir, los aspectos generales y particulares que debe tener.

Supongamos que el negocio que eliges es un pequeño restaurante. Debido a que la comunidad donde habitas no tiene cubierta esta necesidad, existen muchas personas que les gustaría ir a comer en

un lugar limpio, rico, agradable y económico, o simplemente porque tienes un gran gusto por la cocina y te diviertes creando nuevas recetas.

Antes de imaginar cómo se verá tu pequeño restaurante, necesitas tener claro el concepto del mismo, por lo que la siguiente descripción te será muy útil.

### Pequeño restaurante o fonda

Es un establecimiento que presta servicios de alimentación, el cual es económico. Es conocido también como cocina económica, se diferencia de los restaurantes y cafeterías porque en ella la comida se ofrece bajo el esquema de “comida corrida” que consiste de tres platillos o “tiempos” inspirados en los tres tiempos de las corridas de toros (de ahí su nombre): el primer tiempo es una entrada caldosa (sopa “aguada” de pasta, consomé); el segundo tiempo un plato seco (arroz, alguna pasta como espagueti o una ensalada de verduras), y el tercer tiempo es un plato fuerte del cual se ofrecen tres o cuatro opciones; aunque también existe el postre, no se considera un tiempo, porque se trata de una cortesía de la casa.



Las fondas o pequeños restaurantes suelen también vender comida que no está en el “menú del día”, casi siempre platillos de comida rápida regional (los llamados antojitos).

En la presente guía consideraremos tres modelos de pequeños restaurantes en función de las dimensiones del local: 40m<sup>2</sup>, 60m<sup>2</sup> y 80m<sup>2</sup>.

Cada una requiere de características diferentes y el tipo de pequeño restaurante que elijas depende de los recursos económicos que tengas para invertir, así como las características del mercado en el que te vas a establecer.

## 2.1 Conoce tu mercado

Antes de iniciar tu negocio es de suma importancia que conozcas tu mercado, para lo cual debes realizar una pequeña investigación que incluya cuatro puntos indispensables:

1. Análisis de la oferta-identifica a tu competencia.  
Identifica cuántas fondas, restaurantes, taquerías y negocios de comida parecidos existen en la localidad en que establecerás tu negocio y las características de los mismos: ubicación, limpieza, personal, atención al cliente, tamaño, tecnología, venta del producto e imagen, prácticas operativas, etc.
2. Análisis de la demanda-identifica a tu cliente.  
Identifica a tus clientes para determinar lo que debes ofrecer, el número de habitantes de la zona, si es zona comercial, de oficinas, industrial y el nivel socioeconómico. Si es una zona industrial, considera un menú basado en antojitos; para una zona comercial no olvides el servicio a domicilio, mientras en una zona de oficinas la comida casera es lo que más se busca.
3. Análisis de los precios-compara precios.  
Checa los precios los productos, menú, platillos a la carta, postres, tacos, refrescos y agua de tus competidores.
4. Análisis de la comercialización y abastecimiento.  
Infórmate de las estrategias de la competencia para comercializar su imagen y vender el producto, compara precios y calidad. Identifica a los principales proveedores de tu competencia y su forma de abastecimiento.



## Consideraciones para establecer el menú:

- Planea un menú semanal o quincenal, pero hazlo flexible conforme a los precios de los ingredientes; busca los que sean de temporada y más económicos.
- Organízate para acudir a comprar cada tercer día o semanalmente. El hacerlo diario puede traerte complicaciones económicas y en cuanto a tiempo.
- Ofrece agua fresca con fruta de temporada.
- Promueve también los postres y platillos que ofrezcas a la carta.
- Recuerda que en el menú puedes incluir un postre fácil de preparar, mientras los más elaborados deberán tener un costo extra.
- Ten platillos que manejen la misma materia prima, por ejemplo: consomé de pollo, arroz, pollo con mole y enchiladas.



### Paso 3: Mis colaboradores

---

Estructura organizacional para un pequeño restaurante de 40 m<sup>2</sup>



Recuerda que a mayor dimensión y mayor capacidad instalada de tu pequeño restaurante, el número de colaboradores tendrá que incrementarse.

## Paso 4: Los números

Se estableció un modelo financiero para cada tipo de pequeño restaurante, de 40m<sup>2</sup>, 60m<sup>2</sup> y 80m<sup>2</sup>. A continuación se presentarán los datos para el modelo de 40 m<sup>2</sup>. Para los modelos restantes, revisar el anexo.

### Inversión inicial pequeño restaurante de 40m<sup>2</sup>

Caso 1		40 m <sup>2</sup>	
			%
<b>Gastos preoperativos</b>		\$15,100	
Gastos de renta	\$5,000	\$5,000	33%
Publicidad inicial		\$3,000	20%
Licencias y permisos		\$2,000	13%
Adquisición líneas telefónicas		\$1,500	10%
Energía eléctrica		\$2,000	13%
Extintores	2	\$1,000	7%
Bicicleta para reparto a domicilio	1	\$600	4%
<b>Adacuación del local</b>		\$12,000	
Subtotal x m <sup>2</sup> / pintura, resanes, instalaciones	300	\$12,000	100%
<b>Equipo y mobiliario</b>		\$29,300	
Subtotal (ver relación anexa)		\$25,500	87%
Tanque de gas 500 lts.		\$3,800	13%
<b>Inventario inicial</b>		\$4,418	
Despensa, utensilios, gas, materia prima		\$4,418	100%
<b>Inversión total</b>		<b>\$60,818</b>	<b>100%</b>

Variables: remodelación y renta

Para el modelo de pequeño restaurante de 40m<sup>2</sup> se requiere una inversión inicial de **\$60,818**.

## Dinámica 1

### ¡Calcula tus números!

Objetivo: fomentar en el participante la necesidad de conocer y desarrollar habilidades numéricas para el proceso de toma de decisiones.

### Instrucciones:

El instructor explica los diferentes escenarios provistos, de tal manera que la dinámica consiste en calcular la utilidad bruta del escenario 3, tomando en consideración un 35% de los ingresos como compras, en razón de 30 días de operación al mes y un precio promedio por menú de \$40.

# 4567839

### Estado de resultados pequeño restaurante de 40m<sup>2</sup>

Proforma caso 1						
Escenario	Escenario 1		Escenario 2		Escenario 3	
		%		%		%
Capacidad 6 mesas 24 comensales						
Aforo	24		24		24	
Rotación	1.5		1.75		2.00	
Días de operación al mes	30		30		30	
Precio promedio	40		40		40	
	\$43,200		\$50,400			
1. Ingresos	\$43,200	100%	\$50,400	100%		100%
2. Compras	\$15,120	35%	\$17,640	35%		35%
3. Utilidad bruta	\$28,080	65%	\$32,760	65%		65%

### Solución a la dinámica 1

Proforma caso 1		
Escenario	Escenario 3	%
Capacidad 6 mesas 24 comensales		
Aforo	24	
Rotación	2.00	
Días de operación al mes	30	
Precio promedio	40	
	\$57,600	
1. Ingresos	\$57,600	100%
2. Compras	\$20,160	35%
3. Utilidad bruta	\$37,440	65%



## Estado de resultados pequeño restaurante de 40m<sup>2</sup>

Proforma caso 1						
<b>4. Gastos operativos</b>	<b>\$25,700</b>	<b>54.94%</b>	<b>\$26,120</b>	<b>51.83%</b>	<b>\$26,666</b>	<b>46.30%</b>
Renta	\$5,000	11.57%	\$5,000	9.92%	\$5,000	8.68%
Luz	\$800	1.85%	\$1,040	2.06%	\$1,352	2.35%
Gas	\$600	1.39%	\$780	1.55%	\$1,014	1.76%
Teléfono	\$800	1.85%	\$800	1.59%	\$800	1.39%
Servicios de contabilidad	\$500	1.16%	\$500	0.99%	\$500	0.87%
Salarios	\$16,000	37.04%	\$16,000	31.75%	\$16,000	27.78%
Publicidad	\$2,000	4.36%	\$2,000	3.97%	\$2,000	3.47%
<b>Total de ingresos</b>	<b>\$43,200</b>	<b>100%</b>	<b>\$50,400</b>	<b>100%</b>	<b>\$57,600</b>	<b>\$100%</b>
<b>Total de egresos</b>	<b>\$40,820</b>	<b>94.49%</b>	<b>\$43,760</b>	<b>86.83%</b>	<b>\$46,826</b>	<b>\$81.30%</b>
<b>Flujo de efectivo*</b>	<b>\$2,380</b>	<b>5.51%</b>	<b>\$6,640*</b>	<b>13.17%</b>	<b>\$10,774*</b>	<b>\$18.70%</b>

\*Antes de impuestos

## Flujo de efectivo pequeño restaurante de 40m<sup>2</sup> (escenario 2)

Flujo anual con inversión mínima		Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos		\$604,800	\$635,040	\$666,792	\$700,132	\$735,138
(costo de ventas)		\$211,680	\$222,264	\$233,377	\$245,046	\$245,512
(gastos operativos)		\$313,440	\$325,978	\$339,017	\$352,577	\$366,680
Egresos		\$525,120	\$548,242	\$572,394	\$597,623	\$612,192
Flujo Anual	<b>-\$60,818</b>	\$79,680	\$86,798	\$94,398	\$102,508	\$122,946
Flujo Acumulado		\$18,862	\$166,478	\$260,876	\$363,385	\$486,331
<b>Periodo de recuperación sobre la inversión</b>						<b>mes 10</b>
<b>TIR (Tasa interna de retorno)</b>						<b>138%</b>

\*Antes de impuestos

Para dicho ejemplo se considera un retorno de la inversión de 10 meses.  
 \*Crecimiento anual proyectado a 5%, con base en estrategia de diversificación en productos y servicios.

## Flujo de efectivo pequeño restaurante de 40m<sup>2</sup> (escenario 2)

Meses (año 1)	Flujo de efectivo mensual	Saldo de la inversión
0	<b>-\$60,818</b>	
1	\$6,640	<b>-\$54,178</b>
2	\$6,640	<b>-\$47,538</b>
3	\$6,640	<b>-\$40,898</b>
4	\$6,640	<b>-\$34,258</b>
5	\$6,640	<b>-\$27,618</b>
6	\$6,640	<b>-\$20,978</b>
7	\$6,640	<b>-\$14,338</b>
8	\$6,640	<b>-\$7,698</b>
9	\$6,640	<b>-\$1,058</b>
10	\$6,640	\$5,582
11	\$6,640	\$12,222
12	\$6,640	\$18,862

En este caso el periodo de recuperación de la inversión se calculó sumando al saldo negativo por inversión inicial, los flujos de efectivo que se están acumulando.

Como se puede ver, es hasta el periodo 10 cuando el saldo pasa de negativo a positivo, lo cual indica que se ha recuperado la inversión inicial.

\*Para el cálculo se consideraron flujos de efectivo constantes; no obstante, es importante considerar que ante la estacionalidad de la demanda esto pocas veces sucede.

### TIR:

En el caso de la tasa interna de retorno, definida como el *indicador financiero que permite conocer el rendimiento de la inversión a lo largo de un periodo determinado*, tomando en consideración el costo del dinero en el tiempo.

Para mayor información consulte, entre otros: Barry Render y Michael Hanna, *Métodos cuantitativos para los negocios*, Pearson, México, 2006.

## Notas para la inversión inicial:

### Renta y adecuación del lugar

El monto de arrendamiento y la adecuación del lugar se incrementan en cada modelo de negocio debido a las dimensiones del local.

### Mobiliario y equipo

Los requerimientos de mobiliario y equipo son diferentes en cada modelo de negocio debido a la dimensión, inventario y servicios que se brindan.

### Inventario

Para determinar el inventario inicial, se consideró despensa, utensilios y la materia prima para preparar los alimentos; en cada uno de los modelos de negocio estos valores se incrementan, pues la producción es diferente por la capacidad de atención que tiene cada uno.

### Capital de trabajo

Se debe considerar un capital de trabajo adicional en cada modelo de negocio, para cubrir sueldos, renta y gastos operativos de un mes.

## Notas para el estado de resultados:

### Capacidad

La capacidad se determinó tomando en consideración las dimensiones del local, en el caso uno (40m<sup>2</sup>) será de 6 mesas para 24 comensales, el caso dos (60m<sup>2</sup>) con 10 mesas para 40 personas y en el último caso (80m<sup>2</sup>), 12 mesas para 48 comensales.

### Precio promedio

El precio promedio se establece en \$40.00 pesos, debido a que los clientes del pequeño restaurante, además de consumir el menú, piden alguna bebida o postre.



Es muy importante que desde el inicio de tu negocio y hasta el momento de recuperación, reinviertas las ganancias, de no ser así puedes tener consecuencias desfavorables.

## Paso 5: Lo bueno y lo malo

Una de las herramientas indispensables para el desarrollo de un negocio es el análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Realizar un análisis Foda no es difícil y es muy importante para ubicar dónde se encuentra tu negocio y cómo puedes lograr un crecimiento más rápido y efectivo.

Primero realiza una lista de fortalezas y debilidades. Toma en cuenta las cuestiones internas de tu negocio comparándote con la competencia; es decir, otros pequeños restaurantes o cocinas económicas como la tuya. Compara aspectos funda-

mentales como tus opciones de menú, la manera en que compras, finanzas, tu equipo de trabajo, tus ventas, descuentos, ¿por qué te conoce la gente?, etc.

Haz otra lista de amenazas y oportunidades. Considera las situaciones externas al negocio y sobre las que no tienes control: por ejemplo, cuando sube la carne, la inflación, el precio de la tortilla, etc.

Las fortalezas y oportunidades son cuestiones positivas o favorables, mientras las debilidades y amenazas son negativas y desfavorables para tu negocio.

### Fortalezas y debilidades

a) El local	Contar con un establecimiento fijo genera confianza sobre un servicio seguro e higiénico.
b) El producto	Con un producto diferenciado como la “comida corrida” tienes clientes específicos, lo cual te permite un mejor manejo de las estrategias de fidelidad.
c) Aspectos generales	La ubicación de tu local, distribución, ambientación del mismo, publicidad deben ser siempre una fortaleza.
d) El servicio	Oportuno, eficaz y amable. Convierte el servicio en una fortaleza.

Las fortalezas y debilidades dependen específicamente de las actividades que realices, lo único que cambia es el grado de eficiencia que tenga en cada una de ellas. *Una debilidad detectada a tiempo, puede convertirse en una fortaleza.*

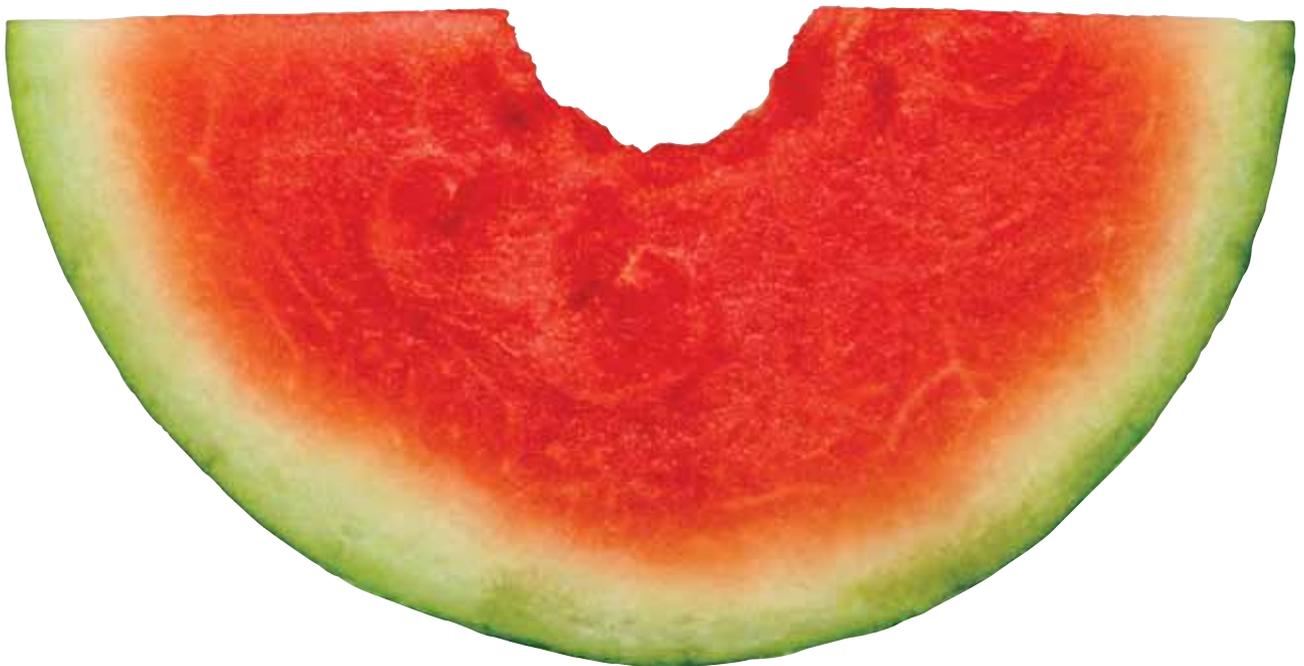
- Fortalezas y oportunidades: *lo bueno*
- Debilidades y amenazas: *lo malo*

### Amenazas y oportunidades

a) Competencia	Encuentra la ventaja competitiva y dala a conocer.
b) Puestos semifijos	Siempre estarán presente, mas el modelo de atención y servicio, además de producto que ofrezcas, hará la diferencia.
c) Desconocimiento de trámites	Pregunta y capacítate para alcanzar la profesionalización de la empresa.
d) Precio de insumos y materia prima	Busca espacios económicos y proveedores leales.

## 2. GUÍA DE APERTURA

---



## Paso 6: ¿Cómo obtener el dinero?



### Fuentes de financiamiento

#### Tus ahorros personales

Para la mayoría de los negocios, la principal fuente de capital proviene de ahorros y otras formas de recursos personales. Frecuentemente suelen utilizarse las tarjetas de crédito para financiar las necesidades de los negocios.

#### Tus amigos, parientes y socios

Las fuentes privadas, como los amigos y la familia, son otra opción para conseguir dinero. Éste se presta sin intereses o a una tasa de interés baja, lo cual es muy benéfico para iniciar las operaciones.

#### Bancos y uniones de crédito

Las fuentes más comunes de financiamiento son los bancos y las uniones de crédito. Tales instituciones proporcionarán el préstamo, sólo si demuestras que tu solicitud está bien justificada.

#### Las empresas de capital de inversión

Estas empresas prestan ayuda a las compañías que se encuentran en expansión y/o crecimiento, a cambio de acciones o interés parcial en el negocio.

Es muy importante que antes de pedir un crédito reconozcas las desventajas que representan:

- Los créditos tienen un interés bancario que tendrás que pagar mensual o anualmente.
- El retorno de la inversión es más lenta cuando pides un crédito.
- Por lo tanto, es mejor asociarte y hacer uso de tus ahorros personales.

Una sociedad financiera de objeto limitado **SOFO** es una sociedad anónima especializada en el otorgamiento de financiamiento hacia una determinada actividad o sector, por ejemplo: automotrices, para Pymes, hipotecarios, entre otros.

La **SOFOM** es una sociedad financiera de objeto múltiple, es decir una sociedad anónima que en sus estatutos contempla como objeto social principal la realización habitual de una o más de las actividades relativas al otorgamiento de crédito, así como la celebración de arrendamiento financiero, sin necesidad de requerir autorización del gobierno federal.



Existen programas de la Secretaría de Economía que brindan Financiamiento a las Pymes, entre ellos:

- Fondo Pyme
- Fonaes

Hoy en día, las Sofoles y Sofomes pueden representar una opción de financiamiento. Toma en cuenta la siguiente documentación:

- Identificación oficial y Curp.
- Cédula de identificación fiscal.
- Comprobante domiciliario.
- Comprobante de ingresos.
- Reporte de buró de crédito.
- Acta de matrimonio.

#### Requisitos adicionales:

- Estados de cuenta bancarios (dos últimos meses).
- Plan de negocios o proyecto de inversión (resumen ejecutivo).
- Última declaración anual (si está dado de alta).
- Estados financieros pro-forma.
- Acta constitutiva (*persona moral*).
- Identificación oficial de representante legal (*persona moral*).

Cédula fiscal, comprobante domiciliario, estados financieros anuales (dos), último estado financiero parcial de la empresa (*persona moral*).



## Paso 7: El lugar

### Criterios de ubicación del local

Contar con una buena ubicación siempre será un factor clave para tener más comensales, por lo que en centros urbanos se recomienda ubicarse en una avenida con mucho tránsito de vehículos y personas, cerca de oficinas o en alguna plaza comercial. En provincia, restaurantes a pie

de carretera donde entre semana se capta a la gente de paso que trabaja por las inmediaciones, mientras que los fines de semana sus clientes son principalmente familias de la región y turistas de otros estados.



## Dentro de una localidad en particular

### Proximidad con los negocios

Los vecinos ideales pueden ser teatros, cines, centros comerciales y centros recreativos, entre otros.

### Accesibilidad razonable para la clientela

Se debe considerar si la calle tiene camellón, si los coches están en sentido contrario pueden dar fácilmente la vuelta, si está en esquina, si hay congestionamientos de tránsito y si está al nivel de la calle.

## Seguridad

### Lado de la calle

Estudios han demostrado que al lado soleado de la calle es más atractivo para los clientes. También se debe escoger la acera que la gente utiliza para regresar a su casa y no para ir al trabajo, para que tenga tiempo de detenerse.

### Densidad de tránsito

Es importante determinar el tránsito de automóviles y el flujo peatonal. En el caso de la fonda, depende mucho del tránsito peatonal, por lo que se debe considerar que esté cerca de otro negocio o sitio que genere este tránsito, como una estación del Metro.



## Paso 8: ¿Por dónde empiezo?

### Guía de los trámites más importantes y dependencias correspondientes

Registro Federal de contribuyentes	Es la inscripción que se realiza en la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para cumplir con las obligaciones fiscales. Se considera que una persona moral inicia operaciones a partir de la fecha de la firma de la escritura de la sociedad por los socios ante un notario.
Declaración de apertura	Manifestación que deben realizar las personas físicas o morales ante la delegación o municipio que corresponda, con motivo del inicio de actividades que no requieren licencia de funcionamiento (cuando no se vendan vinos o licores).
Licencia de funcionamiento	Autorización para que una persona pueda realizar en un establecimiento mercantil la actividad solicitada. Se tramita en caso de la venta de bebida alcohólicas en envase cerrado.
Alta en el SIEM	De acuerdo con la Ley de Cámaras de Comercio y a sus consideraciones las empresas están obligadas a inscribirse a través de una cámara autorizada por la Secretaría de Economía. (Sistema de Información Empresarial Mexicano)
Licencia sanitaria	Documento expedido por la Secretaría de Salud, con el cual autoriza que el establecimiento opere por haber cumplido con los requerimientos sanitarios que exige la ley.
Aviso de funcionamiento	Consiste en la presentación de un aviso por parte del propietario o representante legal del negocio ante las autoridades competentes, el cual señala que ha iniciado operaciones el establecimiento.
Licencia de anuncio	Autorización para la fijación, instalación, colocación, ampliación o modificación de anuncios permanentes. Se realiza en la delegación política o municipio correspondiente.
<b>TRÁMITES INTERNOS DE LA EMPRESA</b>	
Traspaso	Trámite que el nuevo propietario deberá solicitar a la delegación para que le expida a su nombre la licencia conducente, para el caso de que sea cambio de propietario.
Contrato colectivo o individual de trabajo	Celebración de un contrato colectivo o individual de trabajo por escrito, entre los trabajadores y la empresa.
Registro empresarial ante el Infonavit	Información básica que la empresa proporciona a ese instituto, para efectuar las declaraciones y pagos ante el mismo.
Registro empresarial (IMSS)	Trámite por medio del cual se le solicita al instituto el registro y el número patronal correspondiente.
Inscripción padrón del impuesto sobre nóminas	Trámite por medio del cual se integra al padrón de contribuyentes de este impuesto
Inscripción al programa de Talleres Familiares	Permite incorporar a los “pupilos” de la empresa a diversos programas sociales, y sobre todo recibir la prestación de salud.

Cumple también con todas las reglamentaciones orientadas a la operación diaria del negocio:

Visita las páginas:

[www.economia.gob.mx](http://www.economia.gob.mx)

[www.salud.gob.mx](http://www.salud.gob.mx)

[www.stps.gob.mx](http://www.stps.gob.mx)

[www.sat.gob.mx](http://www.sat.gob.mx)

[www.infonavit.gob.mx](http://www.infonavit.gob.mx)

[www.siem.gob.mx](http://www.siem.gob.mx)

[www.semarnat.gob.mx](http://www.semarnat.gob.mx)

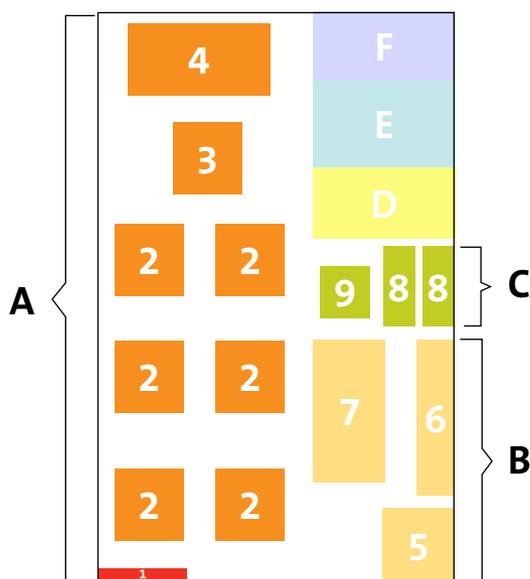
[www.tuempresa.gob.mx](http://www.tuempresa.gob.mx)

- Visita el Área de Primer Contacto de la Secretaría de Economía  
[www.economia.gob.mx](http://www.economia.gob.mx)
- Recurre al Sistema de Apertura Rápida de Empresas (Sare)  
[www.sare.com.mx](http://www.sare.com.mx)
- Es muy importante que antes de iniciar tu negocio, visites la delegación o municipio correspondiente, debido a que los trámites dependen del lugar de la República mexicana donde te establezcas.



## Paso 9: El local

Pequeño Restaurante de 40 m<sup>2</sup>



### A. Área de Servicio

1. Acceso
2. Mesas
3. Mesa de servicio
4. Caja

### B. Área de Cocina

5. Mesa de preparación
6. Tarja
7. Campana, parrilla y plancha

### C. Almacén

8. Anaqueles
9. Refrigerador

### D. Oficina

### E. Sanitario

### F. Cuarto de limpieza

El diagrama se realizó a escala con el propósito de que la distribución y dimensiones sean más claras.

Pequeño Restaurante de 40 m <sup>2</sup>				
Área, mobiliario y equipo	Cantidad	Ancho	Largo	Alto
<b>Local</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>2.3m</b>
<b>Área de Servicio</b>	<b>1</b>	<b>3m</b>	<b>8m</b>	<b>2.3m</b>
Caja	1	2m	1m	2.3m
Mesas	6	1m	1m	1m
Sillas	24	0.4m	0.4m	1.20m
Mesas de servicio	1	1m	1m	1m
<b>Área de Cocina</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3.5</b>	<b>2.3m</b>
Plancha de un quemador	1	0.51	0.56	0.36m
Parrilla de seis quemadores	1	0.78	0.88	0.31m
Extractor y campana	1	0.9	1.1	0.60m
Tarja	1	0.55	2.2	1.1m
Mesas de preparación	1	1m	1m	1m
<b>Almacén</b>	<b>1</b>	<b>2m</b>	<b>1.3m</b>	<b>2.3m</b>
Estantes	2	1.1m	0.45m	1.8m
Refrigeradores	1	0.69	0.73	1.87
<b>Oficina</b>	<b>1</b>	<b>2m</b>	<b>1m</b>	<b>2.3m</b>
<b>Sanitario</b>	<b>1</b>	<b>2m</b>	<b>1.2m</b>	<b>2.3m</b>
<b>Cuarto de limpieza</b>	<b>1</b>	<b>2m</b>	<b>1m</b>	<b>2.3m</b>

## Consideraciones en la distribución del local:

### Cocina

Debe tener ventilación suficiente, si no tiene ventana, debe comprarse un extractor de campana.

### Área de lavado

Ubícala en un lugar accesible para que los meseros dejen los platos sucios.

### Área de basura

Espacio adecuado para los desperdicios y basura que no contaminen; debe ser accesible para todos, no debe estar a la vista de los clientes pero debe contar con una buena ventilación.

### Almacén

Establece un lugar para guardar adecuadamente las materias primas perecederas y no perecederas, lugar seco y limpio con un adecuado equipo de refrigeración.

### Administración

Destina un lugar para aspectos administrativos; por ejemplo, el espacio de la caja puedes utilizarlo para estas tareas.

### Sanitario

Como mínimo debes tener un sanitario y un servicio de lavabo; al crecer el negocio instala uno para hombres y otro para mujeres.



## La renta:

- La renta no debe rebasar el 10% de lo que planeas vender.
- La renta en un local poco comercial representa 3% de la venta.

## Paso 10: Las instalaciones

---

### Pequeño restaurante de 40 m<sup>2</sup>

#### Instalaciones

Para dar inicio a tu negocio debes tomar en cuenta diversas inversiones que serán necesarias, como la requerida para la instalación de servicios.

Para la elección del sitio exacto de localización del local se deberán considerar los siguientes factores sobre el terreno elegido: ubicación, extensión, topografía, posibilidad de ampliaciones, requisitos legales, molestia a terceros, etcétera. No hay

algún lugar específico donde los pequeños dueños de negocios se hayan instalado, ya que en general se tiene gran demanda para los productos de este giro, razón por la cual se ubican en todas partes.

Sin embargo, hay zonas de las ciudades donde la población puede encontrar negocios variados de este giro y, por tanto, seleccionar según su preferencia de comida y precio.



#### Recomendación:

Contrata a un electricista y plomero para que se asegure que las instalaciones de luz, agua y gas del local sean las apropiadas para el giro, dejándolas en perfectas condiciones para operar.

## Paso 11: Los servicios requeridos

---

Respecto de la infraestructura de servicios auxiliares que requiere un pequeño restaurante, son los siguientes:

- Agua y drenaje
- Vías de acceso
- Recolección de basura
- Energía eléctrica
- Gas LP
- Gas natural
- Seguridad
- Línea telefónica.

En lo concerniente al agua y la luz, tus proveedores son los organismos oficiales en cada localidad. En cuanto al gas, hay una gran diversidad de compañías que ofrecen sus servicios.

#### Localización de proveedores

Las compañías de gas se pueden localizar también en la Sección Amarilla del directorio telefónico (Gas—Equipos para—Fabricantes y Distribuidores/ Gas combustible).



## Paso 12: Mobiliario y equipo

Pequeño restaurante de 40 m <sup>2</sup>			
Mobiliario y equipo		Pequeño restaurante de 40 m <sup>2</sup>	
Plancha de un quemador	1	Platos de plástico	24
Parrilla de seis quemadores	1	Plato sopero	24
Estantes	2	Plato para consomé	24
Extractor y campana	1	Plato pastelero	24
Tarja	1	Cuchillos (12)	3
Mesas de preparación	1	Cucharas (12)	3
Horno microondas	1	Tenedores (12)	3
Refrigeradores	1	Vasos	24
Tablas para picar	3	Tazas	24
Báscula (10 Kg.)	1	Mesas	6
Carretilla (diablo)	1	Sillas	24
Licuadoras 2 lts.	1	Mesas de servicio	1
Caja registradora	1	Azucareras	6
Batería de cocina	1	Servilleteros (metal)	6
Olla express	1	Salseras	12
Charola plástica multiusos	10	Saleros	6
Canastas para utensilios	2	Basureros	3
Cucharones	5	Mandil	5
Cuchillos chef (set)	1	Equipo de limpieza (Escobas, cubetas, jergas)	1
Chairas	1	Teléfono	1
Cestas de mimbre	6		

Busca el apoyo de grandes proveedores de refrescos, ofrecen los refrigeradores a consignación, aportan la pinta de bardas, el anuncio luminoso del local y en ocasiones un buen número de cajas de sus productos gratuitamente, lo que permite tener ahorros en estos rubros.

En función de cómo desees montar tu pequeño restaurante, se pueden obtener las mesas y sillas, usualmente de plástico, de estos proveedores.

Equipo necesario por servicio según modelo de negocio		
Modelo de negocio	Servicios	Equipo
Pequeño restaurante o fonda de 40 m <sup>2</sup>	Para comer ahí	
	Para llevar	Desechables
	Servicio a domicilio	Bicicleta con caja
Pequeño restaurante o fonda de 60 m <sup>2</sup>	Para comer ahí	
	Para llevar	Desechables
	Servicio a domicilio	Bicicleta con caja
Pequeño restaurante o fonda de 80 m <sup>2</sup>	Para comer ahí	
	Para llevar	Desechables
	Servicio a domicilio	Bicicleta con caja

## Mobiliario y equipo necesarios

Ejemplo Mobiliario	Descripción	Características	Especificaciones técnicas
		6 resistencias eléctricas.  Frente, costados y charola en acero inoxidable.  Peso: 65 kg.	Volts: 220 Watts: 10,800 Amperes: 24 Consumo: 10.8 kw/h Número de fases: 3 Dimensiones: Frente: .88 m Fondo: .81 m Altura: .31 m
Plancha Blazer Modelo PG-45 	Se pueden preparar varios alimentos al mismo tiempo. Es muy fácil de limpiar porque está construido en acero inoxidable y tiene mayor higiene porque cuenta con un contenedor de residuos.	Mejor control de la temperatura con sus quemadores de flama regulable. Ahorra costos porque es de bajo consumo de gas.	Medidas: 45 cm X40 cm.
	Extrae de los humos, la grasa en suspensión en el aire, los productos de combustión, los olores, el calor, y el vapor del aire mediante una combinación de filtrado y la evacuación del aire.	Grasera perimetral y paneles en acero inoxidable calibre 20	Toldo y plafón en lamina galvanizada calibre 20 Medidas 1.10 x 0.90 x 0.60 m (frente, fondo y alto)



Sillas



Horno de microondas



Utensilios de cocina



Cubiertos



Vasos y platos



Manteles



Batería de cocina



Licuada



Mesas

- \* El equipo necesario depende del menú que manejes.
- \* Una vez que se establezca tu negocio o de acuerdo a tus necesidades, considera la adquisición de una estufa profesional con horno.

## Dinámica 2

### ¡Arma tu menú!

Objetivo: a través del juego, el participante estimulará su creatividad y trabajo en equipo, para realizar un menú con características similares a las que necesitará en su pequeño restaurante o fonda.

### Instrucciones:

Primero se hacen pequeños letreros con distintos ingredientes, los cuales tienen que ser básicos dentro de cualquier menú familiar; por ejemplo: pollo, carne de res, frijoles, tortillas, jitomates, chiles, manzanas, etc. Dichos papeles se pondrán en tres diferentes recipientes y se dividirán en tres grupos: carnes, verduras y frutas, el instructor manejará esos contenedores (Ver anexo de ingredientes).

Una vez conformados los equipos, el líder de cada equipo escogerá un papel de cada contenedor, deberá organizarse con los demás integrantes de su grupo y diseñarán el menú de acuerdo con los ingredientes que eligieron, el cual debe de ser completo y tener sopa, plato fuerte, postre y agua. Al terminar, el líder de cada equipo comparará su menú con los demás.



### Ejemplo

Ingredientes: frijoles, pollo y limón.

### Menú

Sopa tarasca.  
Pollo asado y ensalada.  
Postre helado de limón.  
Agua de limón.

### Material:

- Hojas de papel.
- Plumas.
- Tijeras.
- Tres contenedores para los papeles.

### Actividades:

- Paso 1  
El instructor realiza pequeños letreros con distintos ingredientes, los cuales se clasificarán en tres grupos: carnes, verduras y frutas.
- Paso 2  
Se forman equipos de 4 a 5 personas.
- Paso 3  
Se nombra un líder por equipo, quien escogerá tres distintos papelitos para armar menú.
- Paso 4  
El instructor explica que a partir de ese momento cada equipo tendrá cierto tiempo para diseñar su menú con los ingredientes descritos, teniendo que contemplar sopa, plato fuerte, postre y agua (lo más creativo).
- Paso 5  
Una vez concluida la actividad, se compartirán resultados y el ponente resolverá dudas.



### 3. GUÍA DE OPERACIONES

#### Paso 13: La operación

---



El encargado debe presentarse cuando menos una o dos horas antes para abrir el acceso a empleados. La cocinera inicia la elaboración de platillos, por lo que debe presentarse con anticipación según la complejidad del menú.

## Proceso de operación del negocio

1. Se recibe al cliente y se asigna una mesa.
2. Una vez que el cliente se encuentra en la mesa asignada, el mesero toma la orden del cliente.
3. El mesero entrega al área de cocina el pedido que el cliente realizó.
4. El área de cocina elabora el pedido que el mesero requiere.
5. Se pone en el plato el pedido del cliente cuidando la presentación.
6. La cocinera verifica que el platillo se encuentre en perfectas condiciones para ser entregado al cliente.
7. El mesero constantemente pregunta al cliente si todo está bien y si necesita algo más.
8. El mesero cierra la cuenta y despide al cliente, diciendo que espera que el servicio haya sido de su agrado y que vuelva pronto.
9. El mesero limpia la mesa y recoge su propina.



## Proceso de cierre del negocio



Recuerda que debes controlar cada uno de los platillos solicitados al mesero a través de las *comandas*. Las comandas serán un instrumento de *control* que te servirán al final del día para realizar el balance de actividades.

## Higiene, limpieza y mantenimiento del lugar

La Norma Oficial Mexicana NOM-093-SSA1-1994. Prácticas de higiene y sanidad en la preparación de alimentos que se ofrecen en establecimientos fijos, es una norma cuyo objetivo es establecer las disposiciones sanitarias que deben cumplirse en la preparación de alimentos que se ofrecen en establecimientos fijos como: restaurantes, torterías, taquerías, cafeterías, fondas, cocinas económicas, etc., que permitan reducir aquellos factores que influyen en la transmisión de enfermedades durante la preparación de alimentos. Esta norma es obligatoria en el territorio nacional para las personas físicas o morales que se dedican a la preparación de alimentos.

### **NOM**

Disposiciones sanitarias que establece la NOM-093-SSA1-1994

En cuanto a la recepción de alimentos:

- Características generales para aceptación o rechazo de carne, aves, productos, de origen vegetal, granos, etc.
- Características del equipo, áreas de almacenamiento, así como métodos para la conservación y almacenamientos de alimentos.
- Técnicas para manipulación correcta de alimentos.

### Lo más destacado:

- El lavado de los alimentos de origen vegetal, el cual debe ser con agua, jabón, esponja o cepillo, cloro o plata coloidal.
- Uso, limpieza y desinfección de utensilios, equipo, loza y cubiertos.
- Características de las instalaciones físicas del establecimiento.
- Disposiciones sanitarias del transporte de alimentos preparados.
- Presentación del personal.
- Uniforme y prácticas de higiene, como la aplicación de la técnica del lavado de manos.



### Técnica para el lavado de manos

1. Frotar vigorosamente ambas superficies de las manos y antebrazo, durante 20 segundos como mínimo.
2. Enjuagar muy bien con agua limpia.
3. Poner particular atención en las áreas por debajo de las uñas y entre los dedos, utilizando cepillo para su lavado.
4. Deben lavarse las manos con agua, jabón y desinfectante, secarse con toallas desechables o aire caliente, antes de comenzar labores, manipular vajilla limpia, alimentos crudos, cocidos o desinfectados; después de ausentarse del área de trabajo, manipular basura, limpiarse la nariz o toser, rascarse, saludar de mano, ir al baño, manipular dinero o alimentos crudos y tocar perillas ó puertas de equipo sucio.
5. No debe trabajar en el área de almacén o de preparación personal que padezca alguna enfermedad transmisible, heridas o abscesos. Toda persona afectada por alguna enfermedad respiratoria, gastrointestinal o parasitosis sólo se reintegrara al trabajo cuando se encuentre sana.

### El personal de cocina debe:

1. Asistir aseado, con uniforme y zapatos limpios.
2. Usar uñas cortas, limpias y sin esmalte
3. Hacer uso de desodorante, red y cofia.
4. Tener cabello corto y bien peinado.
5. Los hombres deben estar afeitados, sin patilla, barba y bigote.
6. No usar alhajas.

### Cuida que tu personal:

- No se toque la cara ni pruebe alimentos durante la preparación de los alimentos.
- No se limpie el sudor con el trapo de cocina.
- No maneje dinero mientras prepara alimentos.
- Lave y desinfecte los utensilios, sobre todo mesas, tablas de picar, cuchillos y trapos de cocina.
- Utilice diferentes tablas a lo largo de la jornada y las desinfecte utilizando 4 ml de cloro por cada litro de agua.
- Mantenga un vocabulario, vestimenta y comportamiento adecuado con los clientes.
- El cajero nunca debe tener contacto con los alimentos.
- Asigna a una persona para la limpieza del lugar, y en especial de los sanitarios.





## Paso 14: Mi equipo de trabajo

---

### Actividades y funciones por puesto

#### Propietario

El propietario debe cumplir ciertas funciones de planeación, organización, dirección y control. Desde otra perspectiva, debe desempeñar determinados roles: informativos y decisorios. Para ello tiene que aprender a desarrollar algunas habilidades técnicas, humanísticas y conceptuales.

#### Contador (externo)

El contador se encarga de todo el registro y cargado en el sistema de todos los movimientos contables el negocio, libro, caja, registro de ventas, registro de compras, planillas, trámites tributarios, etc. Se encargará también de la revisión de todos los movimientos contables, así como de la presentación de los estados financieros al propietario. Trabaja de manera independiente a la organización.

#### Encargado

Supervisa el correcto funcionamiento de la fonda, es el que lleva la caja, abre y cierra el local. Sirve como canal de comunicación entre el propietario y los demás colaboradores.

#### Mesero

Se encarga de la venta del producto, toma la orden, la lleva a la cocina para su preparación, supervisa y entrega el platillo. Receptor de comentarios.

#### Cocinera

Encargada de creación y preparación de platillos.

#### Ayudante general

Administración del almacén, lavado de loza y brinda apoyo a las actividades de la cocina general.



## Paso 15: Mis proveedores

Las tortillas las puedes adquirir en cualquier tortillería que se comprometa a abastecer diariamente las cantidades necesarias.

Hay casos en que los pequeños restaurantes son autosuficientes en este producto, por lo que en lugar de adquirir la tortilla se compra la masa o la harina para prepararla.

Para comprar la carne, debes ser muy cuidadoso al elegir al proveedor que te garantice la calidad, sanidad y abasto necesario.

Busca proveedores que cuenten con licencias sanitarias y surtan carne fresca.

Para las verduras es mejor surtir los insumos (cebolla, jitomate, chile, sal, ajo, aceite, etc.) en la Central de Abastos o donde se obtengan mejores precios por comprar al mayoreo.

Los artículos de limpieza, como trapos, jabón, escobas, trapeadores, desengrasantes y fibras se encuentran en las centrales de abasto.



### Localización de proveedores

Se pueden localizar una gran cantidad de distribuidores o proveedores de insumos en la Sección Amarilla del directorio telefónico. Para elegir a uno de éstos se debe buscar el mejor trato que se pueda conseguir en precio, calidad y disponibilidad de los productos. Una fuente general de información sobre proveedores es el SIEM.



### Recomendaciones:

Es importante la selección y la negociación con tus proveedores, que debes tomar en cuenta para sincronizar la adquisición de las materias primas con el programa de producción.

Tener un procedimiento de compra efectivo representa uno de los muchos factores que contribuyen a lograr la meta de permanencia y crecimiento del negocio.

## Paso 16: Mi equipo de trabajo

### Procedimiento de compra

1. Se buscan proveedores de la materia prima para el menú del pequeño restaurante o fonda.
2. Se elige a los proveedores de acuerdo con su capacidad, entrega, servicio y calidad.
3. Se contacta con los proveedores elegidos.
4. Se realiza la orden del pedido correspondiente.
5. Se reciben el pedido en una fecha y horario determinados, cuidando que no intervengan con el correcto funcionamiento del pequeño restaurante.
6. Se inspecciona la materia prima, peso, calidad y cantidad.
7. Se almacena la materia prima en la bodega y los refrigeradores.
8. Se realiza el pago a los proveedores de la manera acordada, crédito o contado.



La compra de materia prima es un factor en el que concurren una serie de elementos, como la cantidad, la calidad, el precio y el tiempo de entrega.



Entre las principales características que se deben observar y detectar en la compra de materias primas y suministros, destacan las siguientes:

La compra de materias primas y auxiliares es una de las áreas clave en el éxito de tu negocio.

Un mal manejo de inventarios puede causarte que la comida se desperdicie, las utilidades bajen y el negocio fracase, por lo que debes de tratar de desarrollar con los proveedores un programa de compra de justo a tiempo.

Los elementos más importantes que debes considerar son calidad, precios y disponibilidad de los productos.

Es preferible que compres la comida localmente y no recurrir a proveedores de otras regiones.

## Materia prima

- a) Control de almacén. Recibe la materia prima o designa a una persona de confianza, para que no existan fugas. Péssala, revisa la calidad y frescura.
- b) En los abarrotes, cuida que las latas no estén golpeadas.
- c) Coloca al fondo lo que acaba de llegar, recuerda que en este giro las primeras entradas deben ser las primeras salidas.
- d) Tapa herméticamente los ingredientes secos, y refrigera la carne y lácteos.
- e) Organiza un control de inventarios que te ayude mantener la existencia de la materia prima y a detectar necesidades de reabastecimiento.
- f) Cuida que la compra de la materia prima cumpla con las especificaciones requeridas por el cliente en cuanto a calidad y cantidad.
- g) La compra depende del movimiento de las ventas.
- h) Compra en el momento justo, oportuno, y asegura la calidad de los alimentos.
- i) Adquiere programas de cómputo para el control de inventarios.



### Dinámica 3

#### Manos a la obra

El objetivo general de la dinámica es sentar las bases para un proceso adecuado de toma de decisiones, así como el desarrollo de habilidades de interacción humana.

#### Instrucciones:

El Instructor solicitará la participación voluntaria de siete personas, quienes se organizarán y representarán el proceso de la operación del pequeño restaurante, desde la apertura, la operación y el cierre, involucrando por lo menos a los seis colaboradores básicos (propietario, contador, encargado, mesero, cocinera, ayudante de cocina) y un cliente.

En dicha dinámica se repasarán las funciones básicas de cada rol, así como los procesos básicos de venta y consumo; se recomienda utilizar los menús que se crearon en la dinámica 1.

#### Material:

- Sillas.
- Mesas.
- Utensilios para caracterización de roles.

### 4. GUÍA DE MERCADOTECNIA, VENTAS Y SERVICIO



#### Actividades:

- **Paso 1**  
Se solicita la participación de siete personas.
- **Paso 2**  
El instructor por medio de sorteo asigna el papel de cada uno de los participantes (propietario, contador, encargado, mesero, cocinero, ayudante de cocina y cliente).
- **Paso 3**  
El instructor explica la dinámica a realizarse, la cual consistirá en *role play*, representando el proceso de venta-consumo desde el ciclo de apertura hasta el cierre.
- **Paso 4**  
Se les pide al resto de participantes que mientras se prepara el *role play* comiencen a pensar acciones adicionales a cada uno de los procesos que pudieran marcar la diferencia en cuanto al servicio, para que al finalizar la representación sugieran dichas acciones en plenaria.
- **Paso 5**  
Se realiza la representación de los participantes elegidos.
- **Paso 6**  
Una vez concluida la representación, el instructor pide que el resto de los participantes comente acciones adicionales que daría valor agregado al pequeño restaurante, para cerrar con una conclusión general.

## Paso 17: Mis clientes

Definir el perfil del cliente que vas a atender es un punto indispensable para cualquier idea de negocio, es un factor determinante para que sepas qué platillos, menú y servicio debes ofrecer.

En el caso de un pequeño restaurante, las características generales de los clientes son:

Género	Edad	Clase social	Estilo de vida
Es indistinto, se atienden tanto a hombres como mujeres.	Pueden ser desde niños hasta adultos mayores, el rango de edad es abierto.	Acuden clases medias y bajas.	Pueden acudir familias o trabajadores que buscan un lugar limpio, confiable, agradable y económico para comer.

### Servicio y atención al cliente

Si manejas desayuno y comida, se recomienda tener un horario de atención de 9 am a 6 pm, de lunes a domingo.

Un punto importante es capacitar a tu personal para que brinde un servicio eficiente, y un trato al cliente cordial y oportuno; recuerda que es una inversión no un gasto.

En este giro la rapidez es una de las características primordiales que siempre debes considerar, sin que descuides la calidad del producto, higiene y la atención amable por parte de tus colaboradores.



- Antes de abrir, cuida que todo se encuentre ordenado y limpio para brindar un servicio eficiente.
- Otro servicio que puedes ofrecer, en función de tu mercado y la capacidad del pequeño restaurante, son los banquetes a domicilio para eventos especiales, que cada vez son más demandados.

## Recomendaciones para la prestación del servicio:

- La operación debe realizarse con orden y con una planeación cuidadosa.
- La meta final es superar las necesidades del cliente.
- El horario está en función del menú, zona y perfil del cliente. Para clientes oficinistas se recomienda abrir de lunes a viernes, y el fin de semana puedes dedicarlo a clientes familiares.
- Busca una atención amable y servicial, haz sentir bien a tu cliente.
- En este giro la mejor publicidad es la de boca en boca; recuerda que un cliente satisfecho siempre recomienda tu negocio.

Modelo de negocio	Servicios
Pequeño restaurante o fonda de 40m <sup>2</sup>	Para comer ahí
	Para llevar
	Servicio a domicilio
Pequeño restaurante o fonda de 60m <sup>2</sup>	Para comer ahí
	Para llevar
	Servicio a domicilio
Pequeño restaurante o fonda de 80m <sup>2</sup>	Para comer ahí
	Para llevar
	Servicio a domicilio



## Paso 18: Corre la voz

Comunicación comercial		
Publicidad	Promoción de ventas	Relaciones públicas

Parte esencial para tu negocio debe ser la comunicación comercial. Este aspecto engloba tres factores fundamentales: publicidad (anuncios en revistas, Internet, volantes), promoción de ventas (descuentos,

ofertas, participación en ferias) y relaciones públicas (externas e internas donativos a comedores de beneficencia, eventos para los empleados).

### ¿Qué es la publicidad?

Según la American Marketing Association, la publicidad consiste en “la colocación de avisos y mensajes persuasivos, en tiempo o espacio, comprado en cualesquiera de los medios de comunicación por organizaciones lucrativas, organizaciones no lucrativas, agencias del Estado y los individuos que intentan informar y/o persuadir a los miembros de un mercado meta en particular o a audiencias acerca de sus productos, servicios, organizaciones o ideas”. En esencia la publicidad es lo que haces a través de medios para que los consumidores se acerquen y consuman en tu pequeño restaurante.



#### Convencionales:

Son los que tienen razón de ser sin la publicidad. Cine, internet, TV, radio, prensa, vallas publicitarias o publicidad exterior.

#### Clasificación de los medios publicitarios

#### No convencionales:

No tienen razón de ser sin la publicidad: marketing directo, publicidad en el lugar de venta (PLV), publicidad directa (*mailing*).



En el pequeño restaurante, en función del tamaño y el perfil de tu consumidor, puedes persuadir a través de:

- Anuncios en periódicos, revistas locales, la sección amarilla.
- Volantes.
- Anuncios en el local.
- Tarjetas, cerillos y plumas.
- El contacto personal con los clientes.

### Imagen del negocio:

- La imagen de un pequeño restaurante o fonda siempre debe transmitir confianza hacia los clientes, brindando la seguridad de un lugar limpio y con un servicio amigable, oportuno y eficiente. También se busca ser un lugar con calidad y un delicioso sabor en los productos que se brindan.

Algunas estrategias que puedes manejar son las siguientes:

- Planea promociones, cortesías, muestras e invitaciones gratis, puedes regalar el postre al adquirir la comida.
- Ten suficientes volantes, tarjetas del negocio y artículos promocionales (plumas, cerillos, encendedores).
- Ofrece precios competitivos
- Brinda una atención personal esmerada.
- Todas estas actividades debes apoyarlas por alimentos de calidad permanente. El cliente prefiere un incremento ligero de precio que una disminución de calidad o cantidad.
- Elabora un folleto con imágenes del pequeño restaurante, incluye el menú, un croquis para la localización, teléfono, dirección, nombre y logotipo.



### Innovaciones

- Brinda servicio a domicilio.
- Ofrece ensaladas, fruta y sándwiches como almuerzos rápidos.
- Abre sábados y domingos para los clientes que viven en la zona (familias).
- Vende pasteles, donas y café durante el día.
- Haz alianzas con los dueños de negocios de la zona para realizar compras en común o pagar el flete.

### Pónle nombre:

- Es muy importante que le pongas un nombre a tu pequeño restaurante pues con ello se facilita la identificación del negocio.
- Pónle un nombre que comunique la idea de tu negocio.
- Considera un nombre original, fácil de recordar, pronunciable, adecuado al negocio y muy comercial.
- Pide a un profesional de diseño que elabore un logotipo que identifique tu negocio y lo distinga de los demás e inspire confianza al cliente.

### Paso 19: El gran evento

Es importante que realices una gran inauguración, con una campaña, con anuncios en el local y en el área cercana.

A este evento debes invitar a la gente que puede ser cliente del pequeño restaurante para que visite las instalaciones y empezar a tener contacto con ellos, así como establecer una relación de confianza.



**Gran inauguración  
Fonda "Lupita"**



Recomendaciones para el evento de Inauguración:

- Coloca anuncios en lugares cercanos al negocio.
- Reparte volantes a los principales clientes potenciales, en oficinas, escuelas, negocios y casas aledañas.
- Una vez que convoques al "gran evento", prepara todo lo necesario para el mismo: refrescos, botana, música, la finalidad es que te conozcan.
- Incluso puedes elaborar algún platillo para que tus comensales lo prueben y les encante el sabor.

## Paso 20: El arranque



## Cronograma de apertura

Cronograma de actividades										
Actividades	Trayectoria de actividades semanales									
	Mes 1					Mes 2				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>Plan de negocios</b>										
Paso 1: Una gran idea										
Paso 2: ¿Cómo se ve?										
Paso 3: Mis colaboradores										
Paso 4: Los números										
Paso 5: Lo bueno y lo malo										
<b>Guía de apertura</b>										
Paso 6: ¿Dónde está el dinero?										
Paso 7: El lugar										
Paso 8: ¿Qué hago?										
Paso 9: El local										
Paso 10: Las instalaciones										
Paso 11: Los servicios requeridos										
Paso 12: Mobiliario y equipo										
<b>Guía de operaciones</b>										
Paso 13: La operación										
Paso 14: Mi equipo de trabajo										
Paso 15: Mis proveedores										
Paso 16: ¿Cómo compro?										
<b>Guía de mercadotecnia, venta y servicio</b>										
Paso 17: Mis cliente										
Paso 18: Corre la voz										
Paso 19: El gran evento										
Paso 20: El arranque										
<b>Inicio de operaciones (arranque)</b>										

El arranque del pequeño restaurante es la consecuencia de que hayas cumplido y planeado correctamente los pasos anteriores.

Al iniciar un negocio las personas acuden por curiosidad y debido al poder de convocatoria que manejas; sin embargo, la permanencia y fidelidad dependen de ti.

Pon especial empeño en todo lo que realices, no olvides que lo esencial es el servicio al cliente y la calidad de los productos que elaboras.

Por último te deseamos:

**¡Mucho éxito con tu nuevo negocio!**

## Fuentes de información

---

1. Secretaría de Economía, Contacto Pyme. Guías Empresariales.
2. Secretaría de Economía. Normas Oficiales Mexicanas. [www.economia.gob.mx](http://www.economia.gob.mx)
3. Revista Entrepreneur en español, volumen 18, núm. 04 y núm 09.
4. Secretaría de Salud. NOM-093-SSA1-1994. Prácticas de higiene y sanidad en la preparación de alimentos que se ofrecen en establecimientos fijos.
5. Sitio web Trabajo.com.mx. Inicia tu propio negocio.
6. CapaciNET, [www.capacinet.gob.mx](http://www.capacinet.gob.mx)

### Imágenes

Página web: <http://elquidsi.com>

Página web: <http://www.guapacho.net>

Página web: <http://www.seccionamarilla.com.mx>

Página web: <http://www.Tunico.com.mx>  
\*Central de Abastos.



## Anexos

---

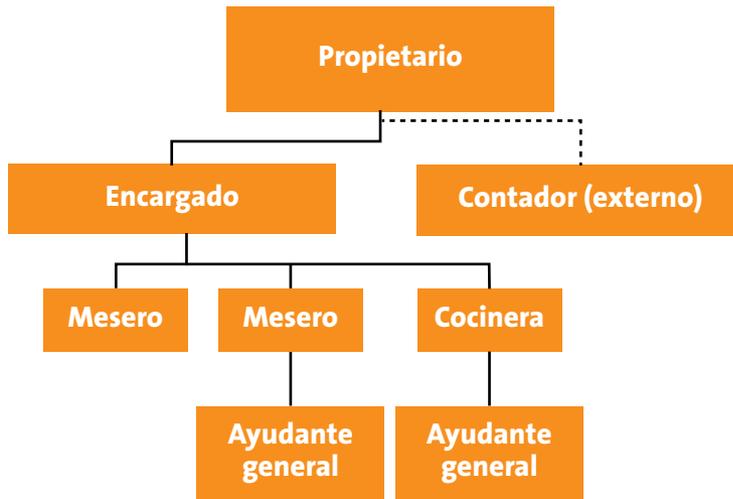
### 1) Programa de Capacitación y Asistencia Técnica de Nacional Financiera

#### Cursos presenciales

Es un Programa de Capacitación presencial disponible durante todo el año. Se imparten en las instalaciones de Nacional Financiera, son cursos sin costo y no requieren de confirmación adicional. Para mayor información [www.nafin.gob.mx](http://www.nafin.gob.mx)

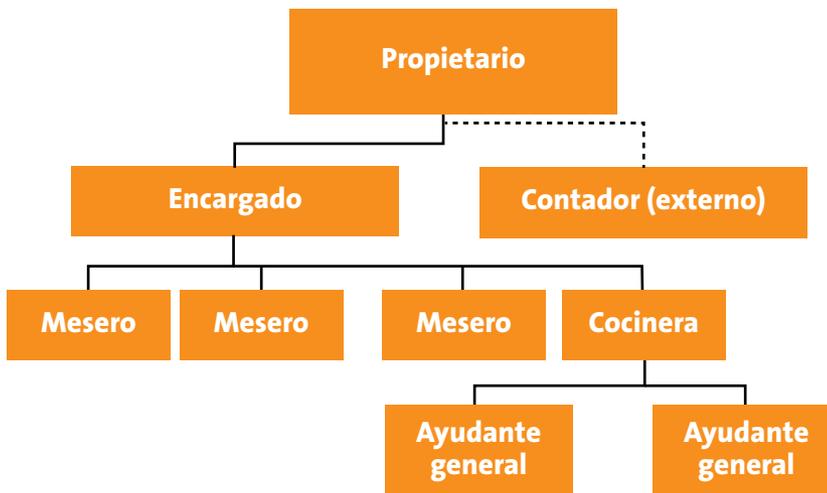
### 2) Estructura Organizacional para un pequeño restaurante de 60 m<sup>2</sup>

---



### 3) Estructura Organizacional para un pequeño restaurante de 80 m<sup>2</sup>

---



#### 4) Inversión inicial pequeño restaurante de 60m<sup>2</sup>

Caso 2		60 m <sup>2</sup>	
		m <sup>2</sup>	%
Gastos preoperativos		\$16,100.00	11.39%
Depósitos de renta (un mes)	\$6,000.00	\$6,000.00	
Publicidad inicial		\$3,000.00	
Licencias y permisos		\$2,000.00	
Adquisición líneas telefónicas		\$1,500.00	
Energía eléctrica		\$2,000.00	
Extintores	2	\$1,000.00	
Bicicleta para reparto a domicilio	1	\$600.00	
Adecuación del local		\$18,000.00	12.73%
Subtotal x m <sup>2</sup> / Pintura, resanes, instalaciones	\$300.00	\$18,000.00	
Equipo y mobiliario		\$100,937.00	71.41%
Subtotal (ver relación anexa)		\$97,137.00	
Tanque de gas 550 litros		\$3,800.00	
Inventario inicial		\$6,309.76	4.46%
Despensa, utensilios, materia prima, etc. Una semana		\$6,309.76	
Inversión total		\$141,346.76	100%

Nota. Variables remodelación y renta. Preferentemente en zonas de oficina o alto tráfico peatonal. Considerar capital de trabajo adicional de \$32,030.00 para cubrir sueldos, renta, gastos de un mes de operación.

Para el modelo de pequeño restaurante de 60m<sup>2</sup> se requiere una inversión inicial de \$141,346.76 pesos.



## 5. Estado de resultados pequeño restaurante de 60m<sup>2</sup>

Proforma caso 2: 60 m <sup>2</sup>						
Escenario	Escenario 1	%	Escenario 2	%	Escenario 3	%
Capacidad 10 mesas, 40 comensales						
Aforo	40		40		40	
Rotación	1.25		1.50		1.75	
Días de operación al mes	30		30		30	
Precio promedio	40	100%	40		40	
	\$60,000.00				\$84,000	
1. Ingresos	\$60,000.00	100%	\$72,111.50	100%	\$84,111.75	100%
2. Compras	\$21,000.00	35%	\$25,239.03	35%	\$29,439.11	35%
3. Utilidad bruta	\$39,000.00	65%	\$46,872.48	65%	\$54,672.64	65%
4. Gastos operativos	\$31,460.00	52.43%	\$32,030.00	44.42%	\$32,771.00	38.96%
Renta	\$6,000.00	13.89%	\$6,000.00	11.88%	\$6,000.00	10.40%
Luz	\$1,200.00	2.78%	\$1,560.00	3.09%	\$2,080.00	3.51%
Gas	\$700.00		\$910.00		\$1,183.00	
Teléfono	\$1,000.00	2.31%	\$1,000.00	1.98%	\$1,000.00	1.73%
Servicios de contabilidad	\$500.00	1.16%	\$500.00	0.99%	\$500.00	0.87%
Salarios	\$18,560.00	42.96%	\$18,560.00	36.76%	\$18,560.00	32.17 %
Artículos de limpieza	\$500.00	1.16%	\$500.00	0.99%	\$500.00	0.87 %
Mantenimiento	\$1,000.00	2.31%	\$1,000.00	1.98%	\$1,000.00	1.73%
Publicidad	\$2,000.00	4.63%	\$2,000.00	3.96%	\$2,000.00	3.47%
Total de ingresos	\$60,000.00	100%	\$72,111.50	100%	\$84,111.75	100%
Total de egresos	\$52,460.00	87.43%	\$57,269.03	79.42%	\$62,210.11	73.96 %
Total de efectivo	\$7,540.00	12.57%	\$14,842.48	20.58%	\$21,901.64	26.04%

• Antes de impuestos

## 6) Flujo de efectivo pequeño restaurante de 60m<sup>2</sup>

Flujo de efectivo fonda de 60 m <sup>2</sup>					
Flujo de efectivo anual, caso 2: 60 m <sup>2</sup>					
Flujo anual con inversión mínima	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos	\$822,071.10	\$908,604.90	\$945,035.15	\$1,001,736.90	\$1,051,823.75
Costo de ventas	\$287,724.89	\$318,011.72	\$333,912.30	\$350,607.92	\$350,607.92
Gastos operativos	\$384,360.00	\$399,734.40	\$415,723.78	\$432,352.73	\$449,646.84
Egresos	\$672,084.89	\$717,746.12	\$749,636.08	\$782,960.64	\$800,254.75
Flujo anual (-) \$141,346.76	\$149,986.22	\$190,858.79	\$204,399.07	\$218,776.26	\$251,569.00
Flujo acumulado	\$8,639.46	\$199,498.24	\$403,897.31	\$622,673.57	\$874,242.57
ROI sobre proyección		11.46 meses			12 meses
TIR					119.74%

Para el modelo de pequeño restaurante de 60m<sup>2</sup>, se considera un retorno de la inversión de 11.46 meses.

\*Cálculos realizados con base en un escenario 2.



## 7) Inversión inicial pequeño restaurante de 80m<sup>2</sup>

Caso 3			
		80 m <sup>2</sup>	%
<b>Gastos preoperativos</b>		<b>\$16,500.00</b>	<b>9.89%</b>
Depósitos de renta	\$8,000.00	\$8,000.00	
Publicidad inicial		\$3,000.00	
Licencias y permisos		\$2,000.00	
Adquisición de líneas telefónicas		\$1,500.00	
Energía eléctrica		\$2,000.00	
Extintores	2	\$1,000.00	
Bicicletas para reparto a domicilio	1	\$600.00	
Adecuación del local		\$24,000.00	14.39%
Subtotal m <sup>2</sup> /pintura, resanes, instalaciones	\$300.00	\$24,000.00	
Equipo y mobiliario		\$118,774.00	71.18%
Subtotal (ver relación anexa)		\$114,994.00	
Tanque de gas		\$3,800.00	
Inventario inicial		\$7,570.46	4.54%
Despensa, materia prima, etc.	Una semana	\$7,570.46	
<b>Inversión total</b>		<b>\$166,814.46</b>	<b>100%</b>

Nota: Variables: remodelación y renta. Preferentemente en zonas de oficinas o tráfico peatonal. Considerar capital de trabajo adicional de \$ 40,820.00 para cubrir sueldos, rentas y gastos operativos de un mes de operación.

Para el modelo de pequeño restaurante de 80m<sup>2</sup> se requiere una inversión inicial de **\$166,814.46** pesos.

## 8) Estado de resultados pequeño restaurante de 80m<sup>2</sup>

Proforma caso 3: 80 m <sup>2</sup>						
Escenario	Escenario 1	%	Escenario 2	%	Escenario 3	%
<b>Capacidad 12 mesas 48 comensales</b>						
Aforo	48		48		48	
Rotación	1.25		1.5		1.75	
Días de operación al mes	30		30		30	
Precio promedio	40		40		40	
	\$72,000.00		\$86,400.00		\$100,800.00	
<b>1. Ingresos</b>	<b>\$72,000.00</b>	<b>100%</b>	<b>\$86,400.00</b>	<b>100%</b>	<b>\$100,919.75</b>	<b>100%</b>
<b>2. Compras</b>	<b>\$25,200.00</b>	<b>35%</b>	<b>\$30,281.83</b>	<b>35%</b>	<b>\$35,321.91</b>	<b>35%</b>
<b>3. Utilidad bruta</b>	<b>\$46,800.00</b>	<b>65%</b>	<b>\$56,237.68</b>	<b>65%</b>	<b>\$65,597.84</b>	<b>65%</b>
<b>4. Gastos operativos</b>	<b>\$40,160.00</b>	<b>55.78%</b>	<b>\$40,820.00</b>	<b>47.18%</b>	<b>\$41,678.00</b>	<b>41.30%</b>
Renta	\$8,000.00	18.52%	\$8,000.00	15.84%	\$8,000.00	13.78%
Luz	\$1,400.00	3.24%	\$1,820.00	3.60%	\$2,366.00	4.10%
Gas	\$800.00		\$1,040.00		\$1,352.00	
Teléfono	\$1,000.00	2.31%	\$1,000.00	1.98%	\$1,000.00	1.73%
Servicios de contabilidad	\$500.00	1.16%	\$500.00	0.99%	\$500.00	0.87%
Salarios	\$24,960.00	57.78%	\$24,960.00	49.43%	\$24,960.00	43.26%
Artículos de limpieza	\$500.00	1.16%	\$500.00	0.99%	\$500.00	0.87%
Mantenimiento	\$1,000.00	2.31%	\$1,000.00	1.98%	\$1,000.00	1.73%
Publicidad	\$2,000.00	4.63%	\$2,000.00	3.96%	\$2,000.00	3.47%
<b>Total de ingresos</b>	<b>\$72,000.00</b>	<b>100%</b>	<b>\$86,519.50</b>	<b>100%</b>	<b>\$100,919.75</b>	<b>100%</b>
<b>Total de egresos</b>	<b>\$65,360.00</b>	<b>90.78%</b>	<b>\$71,101.83</b>	<b>82.18%</b>	<b>\$796,999.91</b>	<b>76.30%</b>
<b>Total de efectivo</b>	<b>\$6,640.00</b>	<b>9.22%</b>	<b>\$15,417.68</b>	<b>17.82%</b>	<b>\$23,919.84</b>	<b>23.70%</b>

\*Antes de impuestos

9) Flujo de efectivo pequeño restaurante de 80m<sup>2</sup>

Flujo de efectivo fonda de 80 m <sup>2</sup>					
Flujo de efectivo anual, caso 3: 80 m <sup>2</sup>					
Flujo anual con inversión mínima	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos	\$986,322.30	\$1,090,145.70	\$1,144,652.99	\$1,201,885.63	\$1,261,979.92
Costo de ventas	\$345,212.81	\$381,551.00	\$400,628.54	\$420,659.97	\$420,659.97
Gastos operativos	\$326,400.00	\$339,456.00	\$353,034.24	\$367,155.61	\$381,841.83
Egresos	\$671,612.81	\$721,007.00	\$753,662.78	\$787,815.58	\$802,501.81
Flujo anual (-) \$166,814.46	\$314,709.50	\$369,138.71	\$390,990.20	\$414,070.05	\$459,478.11
Flujo acumulado	<b>\$147,895.04</b>	<b>\$517,033.74</b>	<b>\$908,023.94</b>	<b>\$1,322,094.00</b>	<b>\$1,781,572.11</b>
ROI sobre proyección					<b>11 meses</b>
					<b>201%</b>

Antes de impuestos

Para el modelo de pequeño restaurante de 80m<sup>2</sup>, se considera un retorno de la inversión de 11 meses.

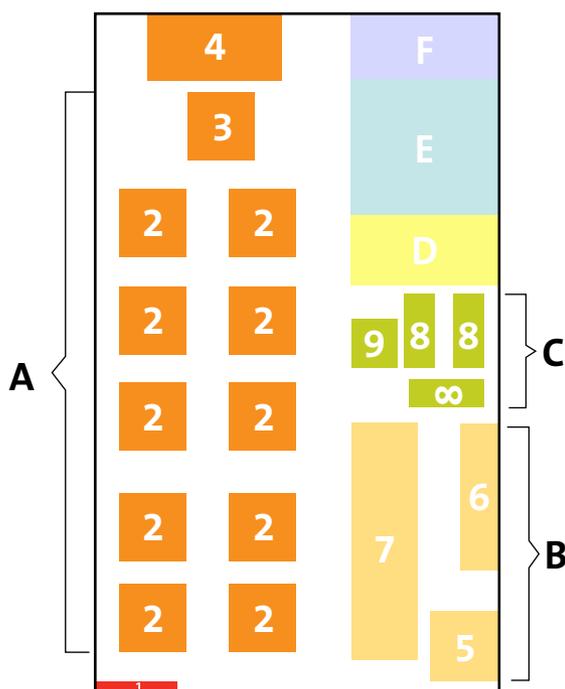
\*Cálculos realizados con base en un escenario 2.



## 10) Dimensiones del local

Pequeño restaurante de 60 m<sup>2</sup>

Área, mobiliario y equipo	Cantidad	Ancho	Largo	Alto
<b>Local</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>2.3 m</b>
Área de servicio	1	3.8 m	10 m	2.3 m
Caja	1	2 m	1 m	2.3 m
Mesas	10	1 m	1 m	1 m
Sillas	40	0.4 m	0.4 m	1.20 m
Mesas de servicio	1	1 m	1 m	1 m
<b>Área de Cocina</b>	<b>1</b>	<b>2.2 m</b>	<b>4 m</b>	<b>2.3 m</b>
Plancha un quemador	1	0.51	0.56	0.36 m
Parrilla seis quemadores	2	0.78	0.88	0.31 m
Extractor y campana	1	0.9	1.1	0.60 m
Tarja	1	0.55	2.2	1.1 m
Mesas de preparación	1	1 m	1 m	1 m
<b>Almacén</b>	<b>1</b>	<b>2.2 m</b>	<b>2 m</b>	<b>2.3 m</b>
Estantes	3	1.1 m	0.45 m	1.8 m
Refrigeradores	1	0.69	0.73	1.87
Oficina	1	2.2 m	1 m	2.3 m
Sanitario	1	2.2 m	2 m	2.3 m
Cuarto de limpieza	1	2.2 m	1 m	2.3 m



### A. Área de servicio

1. Acceso
2. Mesas
3. Mesas de servicio
4. Caja

### B. Área de cocina

5. Mesa de preparación
6. Tarja
7. Campana, parrilla y plancha

### C. Almacén

8. Anaqueles
9. Refrigerador

### D. Oficina

### E. Sanitario

### F. Cuarto de limpieza

Pequeño restaurante de 80 m<sup>2</sup>

Área, mobiliario y equipo	Cantidad	Ancho	Largo	Alto
<b>Local</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>2.3 m</b>
<b>Área de servicio</b>	<b>1</b>	<b>5 m</b>	<b>10 m</b>	<b>2.3 m</b>
Caja	1	2 m	1 m	2.3 m
Mesas	12	1 m	1 m	1 m
Sillas	48	0.4 m	0.4 m	1.20 m
Mesas de servicio	1	1 m	1 m	1 m
<b>Área de cocina</b>	<b>1</b>	<b>3 m</b>	<b>4 m</b>	<b>2.3 m</b>
Plancha de 1 quemador	1	0.51	0.56	0.36m
Parrilla 6 quemadores	2	0.78	0.88	0.31 m
Extractor y campana	2	0.9	1.1	0.60 m
Tarja	2	0.55	2.2	1.1m
Mesas de preparación	2	1 m	1 m	1 m
<b>Almacén</b>	<b>1</b>	<b>3 m</b>	<b>2 m</b>	<b>2.3 m</b>
Estantes	4	1.1 m	0.45m	1.8 m
Refrigeradores	2	0.69	0.73	1.87
Oficina	<b>1</b>	<b>3 m</b>	<b>1 m</b>	<b>2.3 m</b>
Sanitario	<b>1</b>	<b>3 m</b>	<b>2 m</b>	<b>2.3 m</b>
Cuarto de limpieza	<b>1</b>	<b>3 m</b>	<b>1 m</b>	<b>2.3 m</b>



El diagrama se realizó a escala con el propósito de que la distribución y dimensiones sean más claras.

## 11) Mobiliario y equipo

Pequeño restaurante de 60 m<sup>2</sup>

Mobiliario y equipo		Pequeño restaurante de 60 m <sup>2</sup>	
Plancha de un quemador	1	Platos de plástico	40
Parrilla seis quemadores	2	Plato sopero	40
Estantes	3	Plato para consomé	40
Extractor y campana	1	Plato pastelero	40
Tarja	1	Cuchillos (12)	4
Mesas de preparación	1	Cucharas (12)	4
Horno microondas	1	Tenedores (12)	4
Refrigeradores	1	Vasos	40
Tablas para picar	3	Tazas	40
Báscula (10 kilos)	1	Mesas	10
Carretilla (diablo)	1	Sillas	40
Licuatoras 2 litros	2	Mesas de servicio	1
Caja registradora	1	Azucareras	10
Batería de cocina	1	Servilleteros (metal)	10
Olla express	2	Salseras	20
Charola plástica multiusos	20	Saleros	10
Canastas para utensilios	2	Basureros	3
Cucharones	5	Mandil	5
Cuchillos chef (set)	1	Equipo de limpieza (escobas, cubetas, jergas)	1
Chairas	1	Equipo de cómputo	1
Cestas de mimbre	10	Teléfono	1
Charolas (aluminio)	48		



Pequeño restaurante de 60 m<sup>2</sup>

Mobiliario y equipo		Pequeño restaurante de 80 m <sup>2</sup>	
Plancha de un quemador	1	Platos de plástico	48
Parrilla seis quemadores	2	Plato sopero	48
Estantes	4	Plato para consomé	48
Extractor y campana	2	Plato pastelero	48
Tarja	2	Cuchillos (12)	5
Mesas de preparación	2	Cucharas (12)	5
Horno microondas	1	Tenedores (12)	5
Refrigeradores	2	Vasos	48
Tablas para picar	3	Tazas	48
Báscula (10 kilos)	1	Mesas	12
Carretilla (diablo)	1	Sillas	48
Licadoras 2 litros	2	Mesas de servicio	1
Caja registradora	1	Azucareras	12
Batería de cocina	1	Servilleteros (metal)	12
Olla express	2	Salseras	24
Charola plástica multiusos	30	Saleros	12
Canastas para utensilios	3	Basureros	3
Cucharones	5	Mandil	10
Cuchillos chef (set)	1	Equipo de limpieza (escobas, cubetas, jergas)	1
Chairas	1	Equipo de cómputo	1
Cestas de mimbre	12	Teléfono	1
Charolas (aluminio)	60		



## 12) Proveedores de equipo en el Distrito Federal

Proveedores	Giro/sucursal	Informes
Abastecedora de Hoteles Rosique, S.A. de C.V.	Equipos para cocinas y restaurantes en Av. División del Norte núm. 513 Del Valle, 03100 Benito Juárez	(55) 5687 5560
Alper, S.A. de C.V.	Equipos para cocinas y restaurantes en Cien Metros núm. 4823 Panamericana 07770 Gustavo A. Madero	(55) 5580 379
Amait, Abastecedores Turísticos, S.A. de C.V.	Equipos para cocinas y restaurantes en Tecamachalco núm. 92 int. 1 San Isidro 11050 Miguel Hidalgo	(55) 52824392
Central de Loza, S.A.	Equipos para cocinas y restaurantes en Calz. de Tlalpan núm. 1259 San Simón Ticumac 03660 Benito Juárez.	(55) 55234231
Distribuidor restaurantero	Equipos para cocinas y restaurantes en calle Filipinas núm. 177 San Simón Ticumac 03660 Benito Juárez	(55) 55 329178
Distribuidora Compostela, S.A. de C.V.	Equipos para cocinas y restaurantes en Lago Zirahuen núm. 267 Anáhuac, 11320 Miguel Hidalgo	(55) 55315928
Estilo Cinco	Equipos para cocina y restaurantes en Unión núm. 68 P. Depto. 1 Escandón, 11800 Miguel Hidalgo	(55) 52725785
Ferrecabsa, S.A. de C.V.	Equipos para cocinas y restaurantes en Detroit núm. 9 P. Int. 203-2 Nochebuena, 03720 Benito Juárez	(55) 56151700
Grucaro	Equipos para cocinas y restaurantes en Calle López núm. 82 P. Int 19 Centro 06020 Cuauhtémoc	(55) 56502300
Grupo Ramdel	Equipos para cocinas y restaurantes en Dibujantes núm. 40 El triunfo, 09430 Iztapalapa	(55) 56332694
La Mosela, S.A. de C.V.	Equipos para cocinas y restaurantes en Av. Vasco de Quiroga núm. 1742 Santa Fe 01210 Álvaro Obregón	(55) 56597074
Marcas Europeas	Equipos para cocinas y restaurantes en Av. Centenario núm. 25 bis Del Carmen, 04100 Coyoacán	(55) 55136209
Química Alster	Equipos para cocinas y restaurantes en Calle Congreso núm. 118 La joya 14090 Tlalpan	(55) 55136209
Ramón Troncoso e Hijos, S.A. de C.V.	Equipos para cocinas y restaurantes en Calle Mesones núm. 39 Centro 06080 Cuahutémoc	(55) 57094246
Soluciones y Servicios Hoteleros, S.A. de C.V.	Equipos para cocinas y restaurantes en Calle Lago Estefanía núm. 49a Granada 11520 Miguel Hidalgo	(55) 5250 9190
Visa Imagen, S.A. de C.V.	Equipos para cocinas y restaurantes en Trigo núm. 122 Granjas Esmeralda 09810 Iztapalapa	(55) 56704000

### 13) Ingredientes dinámica 2: ¡Arma tu menú!

Carnes	Frutas	Verduras
Chorizo	Sandía	Jitomate
Cecina	Melón	Tomate
Huevo	Fresa	Cebolla
Pollo	Naranja	Chile
Carne molida	Limón	Frijol
Cerdo	Uvas	Brócoli
Res	Plátano	Papa
Soya	Papaya	Elote
Camarones	Pera	Lechuga
Conejo	Manzana	Lentejas
Cordero	Pepino	Arroz
Pescado	Aguacate	Champiñones
Atún	Jícama	Ajo
Carne deshebrada	Mango	Zanahoria
Pavo	Piña	Chile Poblano
Costillas	Durazno	Calabacitas













