

**UNIVERSIDAD DE PANAMÁ
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
FACULTAD DE ECONOMÍA
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ECONOMÍA MONETARIA Y
BANCARIA CON ÉNFASIS EN ANÁLISIS ECONÓMICO Y
FINANCIERO DE LA GESTIÓN CREDITICIA**

**PROPUESTA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE UNA PISCINA
EN EL RESTAURANTE LOS FAROLES**

MARÍA RAQUEL REYES VERGARA

**Anteproyecto de Intervención I para Optar por el Título de Maestría en
Economía Monetaria y Bancaria con énfasis en Análisis Económico y
Financiero de la Gestión Crediticia**

PANAMÁ, REPÚBLICA DE PANAMÁ

2016



DEDICATORIA

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente.

Al iniciar este proyecto, pensé en **Sachary Sayeth**, y si quería lo mejor para ella, debía esforzarme y realizar todos los sacrificios que fueran necesarios. Ella fue mi exaltación, una vez más mi hija trajo sentido a mi vida, una vez más fue la causante de mi anhelo de salir adelante, progresar y culminar con éxito este proyecto, por eso mismo se lo **dedico a mi hija**, agradezco a Dios por darme tan hermosa compañía y motivación para cada día ser mejor y por hacer de mí, la madre más feliz de este mundo.

A mi esposo, Ricauter, quien me brindó su amor, su cariño, su estímulo y su apoyo incondicional su comprensión y paciente espera para que pudiera terminar el proyecto, son evidencia de su gran amor. ¡Gracias!

A mi madre, Fredy que siempre luchó incansablemente para que sea una profesional; y a mi padre, Laurentino Reyes (q.e.p.d.) a pesar de nuestra distancia física, siento que estás conmigo siempre.

A mis hermanas Leisi y Librada, a mis traviosos sobrinos Nahir y Emet.

AGRADECIMIENTO

Agradezco al ser omnipotente e intangible, Dios, por permitirme la vida para alcanzar este logro.

A mi hija Sachary Sayeth, gracias por ser mi balaustre, por ser mi norte y mi sostén emocional hacia el avance de mi desarrollo profesional, por el por el tenaz acompañamiento que siempre has estado preparada para brindarme, sólo por quererme tanto y por desear que la vida siempre me sonría y a quien siempre me ha dedicado su apoyo incondicional, mi esposo Ricauter.

Le agradezco a mi profesora asesora Magíster Jacinta Solís, el apoyo y dedicación, por haber compartido conmigo sus conocimientos y sobre todo su amistad.

Al señor Franklin Tejada y familia, propietarios del Restaurante Los Faroles mi gratitud por todo el apoyo brindado.

A todos los que de una forma u otra contribuyeron para la culminación de este proyecto.

ÍNDICE DE CONTENIDO

| | Página |
|---|---------------|
| DEDICATORIA..... | ii |
| AGRADECIMIENTO..... | iv |
| ÍNDICE DE CONTENIDO..... | vi |
| ÍNDICE DE GRÁFICAS..... | ix |
| ÍNDICE DE ANEXOS..... | xii |
| RESUMEN..... | xiv |
| INTRODUCCIÓN..... | xvi |
| CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES DEL PROYECTO..... | 1 |
| 1.1. Descripción del proyecto..... | 2 |
| 1.1.1. Planteamiento del Problema..... | 2 |
| 1.1.2. Antecedentes..... | 4 |
| 1.1.3. Justificación e Importancia..... | 5 |
| 1.1.4. Objetivos..... | 7 |
| 1.1.4.1. General..... | 7 |
| 1.1.4.2. Específicos..... | 7 |
| CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO..... | 8 |
| 2.1. Restaurante..... | 9 |
| 2.1.1. Concepto..... | 9 |
| 2.1.2. Usuarios..... | 12 |
| 2.2. Misión..... | 13 |
| 2.3. Visión..... | 13 |
| 2.4. Valores..... | 14 |
| 2.5. Localización..... | 15 |
| 2.5.1. Macro localización..... | 15 |
| 2.5.2. Microlocalización..... | 16 |
| 2.6. Oferta de la empresa | 16 |
| 2.6.1. Productos y Servicios..... | 16 |
| 2.6.2. Organigrama del Restaurante Los Faroles..... | 17 |
| 2.6.3. Mercadeo de los Productos y Servicios..... | 17 |
| 2.6.4. Ventajas y Desventajas..... | 18 |

| | |
|---|-----------|
| 2.7. Propuesta de Intervención para la empresa..... | 19 |
| 2.7.1. Implementación de Nuevos Productos y Servicios... | 19 |
| CAPÍTULO III. METODOLOGÍA..... | 20 |
| 3.1. Aspectos metodológicos..... | 21 |
| 3.2. Objeto y sujeto de investigación..... | 22 |
| 3.2.1. Objeto de investigación | 22 |
| 3.2.1. Sujeto de la investigación | 23 |
| 3.3. Instrumentación..... | 23 |
| 3.3.1. Población..... | 23 |
| 3.3.2. Selección de muestra..... | 24 |
| 3.3.3. Tamaño de la muestra..... | 24 |
| 3.4. Fuentes de datos..... | 26 |
| 3.4.1. Fuentes primarias..... | 26 |
| 3.4.2. Fuentes secundarias..... | 27 |
| 3.5. Validación del instrumento..... | 27 |
| 3.5.1. Validación del contenido de los ítems..... | 28 |
| 3.6. Diseño de la investigación..... | 29 |
| 3.6.1. Análisis de los Resultados..... | 30 |
| 3.6.2. Gráfica de resultados de encuestas..... | 31 |
| CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DEL PROYECTO..... | 41 |
| 4.1. Diseño del análisis de la propuesta..... | 42 |
| 4.1.1. Análisis FODA del proyecto..... | 42 |
| 4.1.2. Análisis de los costos de implementación..... | 45 |
| 4.1.3. Análisis de los beneficios de la implementación..... | 46 |
| 4.2. Presentación de la propuesta..... | 47 |
| 4.3. Mecanismo para la implementación de la propuesta..... | 47 |
| 4.3.1. Cronograma de actividades para la ejecución..... | 48 |
| CONCLUSIONES..... | 49 |
| RECOMENDACIONES..... | 51 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 53 |
| ANEXOS..... | 55 |

INDICE DE GRÁFICAS

| | Página |
|---|---------------|
| Gráfica 1: Sexo..... | 31 |
| Gráfica 2: Preparación académica..... | 32 |
| Gráfica 3: Edad..... | 32 |
| Gráfica 4: Ingreso familiar..... | 33 |
| Gráfica 5: Motivos para elegir un restaurante..... | 33 |
| Gráfica 6: Servicios que le gustaría que tuviera un restaurante..... | 34 |
| Gráfica 7: Conoce algún restaurante que tenga piscina en el área de Las Tablas..... | 34 |
| Gráfica 8: Usted ha visitado el restaurante Los Faroles... | 35 |
| Gráfica 9: Valoración de los servicios del restaurante Los Faroles | 35 |
| Gráfica 10: El precio de los productos y servicios del restaurante Los Faroles..... | 36 |
| Gráfica 11: Considera que la ubicación del restaurante Los Faroles es estratégica..... | 36 |
| Gráfica 12: Como considera el ambiente en el restaurante Los Faroles..... | 37 |
| Gráfica 13: Considera usted que con la construcción de una piscina en el restaurante Los Faroles está contribuyendo a una mejor calidad de vida de la familia..... | 37 |
| Gráfica 14: La construcción de una piscina mejora la imagen turística y comercial de la ciudad de Las Tablas..... | 38 |

| | |
|---|----|
| Gráfica 15: Horario de la piscina..... | 38 |
| Gráfica 16: Le gustaría que se incluyan los paquetes de snacks..... | 39 |
| Gráfica 17: Pago por el plan de piscina más snacks.... | 39 |
| Gráfica 18: Si tuviera la oportunidad de regresar al restaurante Los Faroles lo haría..... | 40 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | Página |
|--|---------------|
| Anexo 1: Encuesta..... | 56 |
| Anexo 2: Ubicación del restaurante Los Faroles..... | 58 |
| Anexo 3: Imágenes el Restaurante Los Faroles..... | 60 |
| Anexo 4: Espacio para construcción de la piscina en el Restaurante Los Faroles..... | 65 |
| Anexo 5: Imágenes de la futura piscina en el Restaurante Los Faroles..... | 66 |

RESUMEN

RESUMEN EJECUTIVO

La alternativa de un lugar de recreación con las características de un ambiente cálido que ofrezca una atmósfera cómoda, segura y accesible es realmente necesaria en esta comunidad. De hecho, el proyecto que se propone, busca expandir los servicios en el Restaurante Los Faroles para ofrecer un servicio agregado a los clientes. Este proyecto consiste en la construcción de una piscina, de manera que represente una opción excelente para las personas que visitan este lugar.

Obviamente, la construcción de una piscina beneficiará a clientes que buscan una atmósfera cómoda para compartir con sus familiares y amigos, de manera que ellos no tendrán que ir a lugares más distantes, por lo que disfrutarían en Los Faroles, pues está ubicado estratégicamente.

Esta propuesta contribuirá al crecimiento de esta empresa, así habrá una diversidad de servicios para ofrecer a la comunidad, aumentando su demanda. La adición de una piscina es el balance perfecto que hará del Restaurante Los Faroles el lugar ideal para diferentes clases de eventos donde los clientes encontrarán lo que están buscando, desde buena comida en el restaurante hasta un salón de conferencias, área de recreación para los niños, una terraza para celebraciones de cumpleaños, fiestas en piscina y muchas otras actividades.

SUMMARY

The alternative of a place for recreation with the characteristics of a warm environment that offers a comfortable atmosphere, secure and accessible is really necessary in this community. As a matter of fact, the project that is proposed looks for the expansion of the facilities in Los Faroles Restaurant to offer aggregate services to clients. This project consists of the construction of a pool, so that it represents an excellent option for people who visit this place. Obviously, the construction of a pool will benefit clients who look for a comfortable atmosphere to share with their relatives and friend, so they will not have to go to a further place, instead they would enjoy Los Faroles Restaurant that is strategically located.

This proposal will contribute to the growth of this Enterprise, thus there will be a diversity of services to offer to the community, increasing its demand. The addition of a pool is the create balance perfect which makes of Los Faroles Restaurant the ideal place to different kinds of event where clients will find what they are looking for, from good food in the restaurant to a conference room, a recreational area for children, a terrace for birthday celebration, pool parties and many other activities.

INTRODUCCIÓN

El distrito de Las Tablas se encuentra ubicado en la provincia de Los Santos, sobre una llanura en el sureste de la península de Azuero y en ella encontramos el Restaurante Los Faroles que está ubicado en la entrada de la ciudad de Las Tablas y abrió sus puertas el 15 de diciembre de 2005 ofreciendo sólo los servicios de restaurante. La acogida por sus clientes ha sido satisfactoria y han mantenido su buena imagen y servicio.

En este trabajo le presentamos una propuesta para la construcción de una piscina en el restaurante Los Faroles y para su mayor comprensión lo hemos dividido en cuatro capítulos a saber:

Capítulo primero: En él presentamos los aspectos generales del proyecto con el fin de conocer el lugar, el problema y lo que queremos lograr con nuestra investigación.

Capítulo segundo: Se refiere al marco teórico en el cual se bosqueja conceptos utilizados en nuestra investigación para una mayor comprensión

Capítulo tercero: Contempla la forma que nos permitió realizar nuestra investigación y qué instrumento utilizamos para el desarrollo de la misma.

Capítulo cuarto: Presentamos el análisis del proyecto e implementación de nuestra propuesta.

Finalmente presentamos nuestras conclusiones

CAPITULO PRIMERO
ASPECTOS GENERALES DEL PROYECTO

1.1. Descripción del proyecto

El proyecto de intervención del cual se hace el estudio propone la construcción de una piscina en el Restaurante Los Faroles, ubicado en la entrada de la ciudad de Las Tablas.

1.1.1. Planteamiento del problema

Las Tablas, capital de la provincia de Los Santos, está ubicada en el extremo sureste de la península de Azuero. En el año 2010 contaba con 27.146 habitantes (INEC, 2010) en su área municipal y una densidad de 38,2 hab/km². Por su población Las Tablas es el segundo municipio de Azuero después de Chitré y el primero de la provincia de Los Santos.

La ciudad de Las Tablas es el centro económico y administrativo de la provincia de Los Santos, su economía se fundamenta en la ganadería, agricultura y el comercio; siendo un punto donde converge un movimiento de personas procedentes principalmente del área periférica como lo son: La Palma, Santo Domingo, Carate, Cocal, La Laja, Pedregoso, San José, El Sesteadero, Valleriquito, Canajagua, así como del resto de la provincia.

Además, cuenta con servicios bancarios estatales y de la banca privada, una zona comercial donde se encuentran tiendas por departamentos, supermercados, peluquerías, casinos, boutiques, talleres de orfebrería, restaurantes y cafés.

La ciudad de Las Tablas ha experimentado un aumento en el desarrollo comercial que observamos y que se acrecienta cada día más. Son notables las construcciones de locales comerciales, hoteles, anuncios publicitarios en lotes sin construcción donde se evidencia los proyectos futuros; entre ellos la construcción de modernos centros comerciales como la Plaza Aventura ubicada cerca del Hospital Joaquín Pablo Franco Sayas y la plaza Market que está cerca de la entrada de la Playa el Uverito.

Al ser Las Tablas la cabecera de la provincia, es paso obligado para ir hacia los otros distritos donde el turismo es su foco de atención; sin dejar de mencionar los visitantes que llegan a esta ciudad en sus festividades carnavaleras, semana santa, desfiles de las mil polleras, entre otras.

Sin embargo, es visible que, en el centro de la cabecera de la provincia de Los Santos, no existe un lugar de sano esparcimiento, que represente una alternativa de recreación, que promueva comodidad, descanso y relajamiento familiar. Es decir, no se cuenta con un lugar que represente una alternativa que llene las expectativas de recreación, las existentes se encuentra en las afueras.

En comparación con ciudades como Chitré y Santiago, Las Tablas no cuenta con un lugar que ofrezca un servicio incorporado de comida, salón de reuniones y un área de recreación y esparcimiento como una piscina; lo que nos lleva a la idea de proponer la construcción de una piscina en el restaurante

Los Faroles, siendo éste, uno de los mejores restaurantes de la localidad, céntrico, que ofrece un ambiente acogedor.

1.1.2. Antecedentes

El esparcimiento es un fenómeno humano valorado cada vez más en el mundo; las experiencias de esparcimiento no son solo un estado mental, sino que con ellas las personas actualmente viven y disfrutan algún tipo de acción.

El esparcimiento puede ocurrir en medio de situaciones y entornos con normas y reglas particulares. No obstante, la evidencia empírica indica que la noción de “libertad” y su actual ejercicio, es la dimensión central entre los múltiples significados que las personas valoran en asocio con el fenómeno.

En las experiencias de esparcimiento, en la acción, las personas ejercitan su libertad. En medio de la acción y la derivación de significados valorados, su “ser” trasciende, crece, se expande, extiende o esparce. De ahí la riqueza metafórica del término “esparcimiento,” que se puede interpretar como un referente de experiencias de gozo que conllevan un esparcimiento del ser.

El restaurante Los Faroles está ubicado en la entrada de la ciudad de Las Tablas, abrió sus puertas el 15 de diciembre de 2005, ofreciendo sólo los servicios de restaurante.

Con el pasar del tiempo y el aumento de la clientela, la administración del Restaurante Los Faroles ha ido mejorando los servicios para ofrecer una mejor alternativa de esparcimiento; decide construir un salón de reservado en el cual se pueden dictar conferencias, reuniones privadas, cenas.

Se acondicionó el área social para niños (as), se amplió la terraza donde pueden celebrar cumpleaños, reuniones sociales, fiestas con un número de invitados hasta cincuenta personas, constituyéndose en esa opción donde el cliente puede descansar y disfrutar un rato placentero.

1.1.3. Justificación e importancia

El construir una piscina como un servicio complementario en el restaurante Los Faroles está estrechamente ligado al crecimiento que se observa venir en la ciudad de Las Tablas, además la no existencia de lugares céntricos que permitan la atención adecuada; donde los clientes encuentren lo que buscan, aunado a la calidad del servicio y la diferencia por el trato y el espacio, disponibilidad de un único acceso lo que proporciona seguridad y tranquilidad, hacen que el proyecto se desarrolle adecuadamente dando origen a una mejor opción para los residentes de la ciudad y los visitantes.

La oportunidad de que el restaurante Los Faroles está cimentado sobre una base sólida, es decir que ya cuenta con una clientela y la aceptación de propios y extraños, además de contar con el terreno hace que el proyecto sea más viable.

Actualmente ofrece comida a la carta, barbacoa, desayuno-almuerzo, bocadillos, pescados y mariscos, pedidos para llevar; cuenta con un salón de reservaciones para eventos especiales, los servicios que facilita es que no se requiere reserva, indicado para grupos, parque infantil enfocado a los niños, servicio de camareros y terraza, ofrece la facilidad de pagos con tarjetas Visa, American Express y MasterCard.

El restaurante con su piscina tendrá un ambiente más acogedor, estará acondicionado y facilitarán el uso de las instalaciones, con sillas reclinables y sombrilla a su alrededor, brindando al cliente un servicio de calidad, como se lo merecen. El precio por el uso de la piscina será accesible para el cliente y de esta manera podrán pasar un momento placentero.

Las instalaciones serán facturadas de acuerdo al uso de los clientes, por lo que el restaurante tendrá mayores utilidades. Además, hay que resaltar que con la adición de este nuevo servicio complementario la demanda aumentaría, se generaría más oferta de trabajo, constituyéndose en una fuente de empleo en beneficio de los habitantes del lugar.

1.1.4. Objetivos de la investigación

1.1.4.1. Objetivo general

Demostrar que la construcción de una piscina en el Restaurante Los Faroles, es factible para brindar un mejor servicio.

1.1.4.2. Objetivos específicos

1. Brindar un servicio y calidad a los clientes del Restaurante Los Faroles.
2. Ofrecer nuevas alternativas de recreación en el restaurante.
3. Identificar los gustos y preferencia de los clientes reales y potenciales del restaurante.
4. Lograr el incremento de la clientela con el nuevo servicio a ofrecer en el restaurante.
5. Garantizar a los clientes la seguridad, recreación y un ambiente agradable.
6. Promover los servicios que se brindarán a través de los canales de difusión disponibles.

CAPÍTULO SEGUNDO

MARCO TEÓRICO

2.1. Restaurante

2.1.1. Concepto

El término se deriva del latín restaurare, que quiere decir recuperar o restaurar. Es un espacio público ya que cualquier persona puede acceder a él. Sin embargo, no es una entidad de bien público ya que el servicio de alimentación se otorga a los clientes a cambio de un pago y no gratuitamente.

La noción de restaurante ha existido desde tiempos lejanos para la humanidad, aunque los modos de pagos, los platos servidos, la atención, el ambiente y la calidad del servicio fueran variando notablemente.

Hoy en día, un restaurante puede ser tanto un lujoso espacio que sigue las más exquisitas reglas de protocolo, como también un espacio más relajado y accesible en términos de precio donde tanto la atención como la comida y servicios son simples pero satisfactorios.

Debido a que la industria restauradora evoluciona constantemente, no existe una sola clasificación de restaurantes. Sin embargo, muchos expertos coinciden en que hay dos categorías principales: restaurantes de servicio completo y restaurantes de especialidad.

- **Servicio Completo**

Este tipo de restaurante ofrece una buena selección de productos en su menú generalmente al menos 15 o más platillos para ordenar. También pueden ser establecimientos formales o casuales en donde el servicio y los precios están de acuerdo con la calidad de la comida, por lo tanto, muchos de estos restaurantes son de alta cocina

- **Restaurantes de especialidades**

Dentro de esta categoría se encuentran: Servicio de comida rápida, restaurantes familiares, restaurantes étnicos, restaurantes temáticos, entre otros.

Luego de haber esbozados en líneas anteriores algunos aspectos relevantes a los servicios que se ofrece en un restaurante pasamos a explicar el surgimiento del Restaurante Los Faroles.

En la Provincia de Los Santos se encuentra la Ciudad de Las Tablas, conocida por celebrar los carnavales más lujosos del país; también es lugar para conocer una de las iglesias más representativas de Panamá, por su historia y belleza arquitectónica. Bajo el patronazgo de Santa Librada, esta iglesia que data del siglo XVIII, fue declarada Monumento Histórico Nacional en 1954.

Siendo la ciudad de Las Tablas la cabecera de la provincia de Los Santos, lugar donde concurren muchos visitantes por las actividades festivas que se celebran aunados a las características de las personas nativas de la región, la ciudad de Las Tablas carecía de un espacio apropiado donde se puede ir en familia; al señor Franklin Tejada y familia propietarios del restaurante Los Faroles les nace la idea de invertir en esta región con la finalidad de ofrecer un servicio exclusivo, diferente, de calidad, agradable, donde el cliente se sienta especial.

El restaurante Los Faroles, empresa cien por ciento santeña abre sus puertas el 15 de diciembre de 2005, es una empresa consolidada en el mercado caracterizada por la eficiencia y calidad del servicio.

Es importante señalar que la administración del restaurante Los Faroles tomó en cuenta un elemento importante en el cual se hizo gran énfasis en la fachada para que el establecimiento fuera fácilmente reconocible. Es por esto, que incluye en la ambientación; la iluminación y la decoración algún estilo regional fácilmente reconocible mediante el cual se invita al comensal a sumergirse en ese ambiente. En el establecimiento, se sirve un menú limitado, el cuál debe encajar con la atmósfera.

Actualmente ofrece los servicios de restaurante donde se encuentra comida a la carta, barbacoa, desayuno-almuerzo, cena, bocadillos, pescados y mariscos, vegetariana, bebidas; reservaciones para eventos especiales en el

cual se pueden dictar conferencias, reuniones privadas, cenas; área social para niños (as), amplia terraza donde pueden celebrar cumpleaños, reuniones sociales, fiestas donde la clientela puede descansar y disfrutar un rato placentero.

Adicionalmente, cuenta con un amplio estacionamiento, métodos de pagos a través de Visa, American Express y MasterCard.

2.1.2. Usuarios

Son las personas que harán uso del producto del proyecto, por lo que es importante definir claramente este consumidor, haciendo énfasis en sus características. En tal caso, nos referimos a personas individuales, grupos sociales, familias, niños (as) que desean un esparcimiento sano.

Los usuarios serán clientes, residentes, visitantes nacionales como internacionales y que cuentan con una capacidad económica que les permite sufragar los gastos de alimentación, recreación y esparcimiento.

Con la iniciativa de incorporar el salón de conferencia el cual tuvo un impacto positivo ya que día tras día son más las instituciones, empresas, grupos sociales que solicitan los servicios de los mismos; ya que dicho salón es el ambiente y el espacio apropiado para conferencias seminarios, reuniones

privadas, entre otras; sin dejar de mencionar las fiestas de cumpleaños, eventos sociales que se celebran en la terraza del restaurante.

2.2. Misión

Es la razón de ser de la empresa, el motivo por el cual existe. Así mismo es la determinación de la/las funciones básicas que la empresa va a desempeñar en un entorno determinado para conseguir tal misión. En la misión se define: la necesidad a satisfacer, los clientes a alcanzar, productos y servicios a ofertar.

La misión del Restaurante Los Faroles es ser reconocidos como el mejor restaurante de prestigio, confiable en donde nuestro compromiso principal sea crear experiencias agradables al paladar de nuestros clientes; en un ambiente encantador desarrollados por un equipo humano competente, comprometido en proporcionar excelente servicio y satisfacción, generando desarrollo económico social al país y la empresa.

2.3. Visión

Se refiere a lo que la empresa quiere crear, la imagen futura de la organización. La visión es creada por la persona encargada de dirigir la

empresa, y quien tiene que valorar e incluir en su análisis muchas de las aspiraciones de los agentes que componen la organización, tanto internos como externos.

La visión se realiza formulando una imagen ideal del proyecto y poniéndola por escrito, a fin de crear el sueño (compartido por todos los que tomen parte en la iniciativa) de lo que debe ser en el futuro la empresa.

Una vez que se tiene definida la visión de la empresa, todas las acciones se fijan en este punto y las decisiones y dudas se aclaran con mayor facilidad. Todo miembro que conozca bien la visión de la empresa, puede tomar decisiones acordes con ésta.

Por tal motivo la visión del restaurante Los Faroles es ser reconocido y preferido a nivel regional y nacional, como un grupo de trabajo original, sólido y profesional, con calidad humana y principios éticos, que ofrece servicios y productos de excelencia a sus clientes; transparencia y colaboración en el desarrollo de nuestra región.

2.4. Valores

Son aquellos juicios éticos sobre situaciones imaginarias o reales a los cuales nos sentimos más inclinados por su grado de utilidad personal y social. Son los pilares más importantes de cualquier organización; con ellos en

realidad se define a sí misma, porque los valores de una organización son los valores de sus miembros, y especialmente los de sus dirigentes.

Por las razones antes expuestas en el restaurante los Faroles se esmeran tomando en cuenta los siguientes valores que siempre los ha caracterizado:

- Respeto
- Honestidad
- Compromiso
- Humildad
- Cordialidad
- Profesionalismo
- Creatividad

2.5. Localización

2.5.1. Macrolocalización

El restaurante Los Faroles está ubicado en la república de Panamá, provincia de Los Santos, distrito de Las Tablas (ver anexo 2).

2.5.2. Microlocalización

El restaurante Los Faroles se localiza en la ciudad de Las Tablas, frente a la doble vía, a un costado de Cochez y Cía. (ver anexo 2).

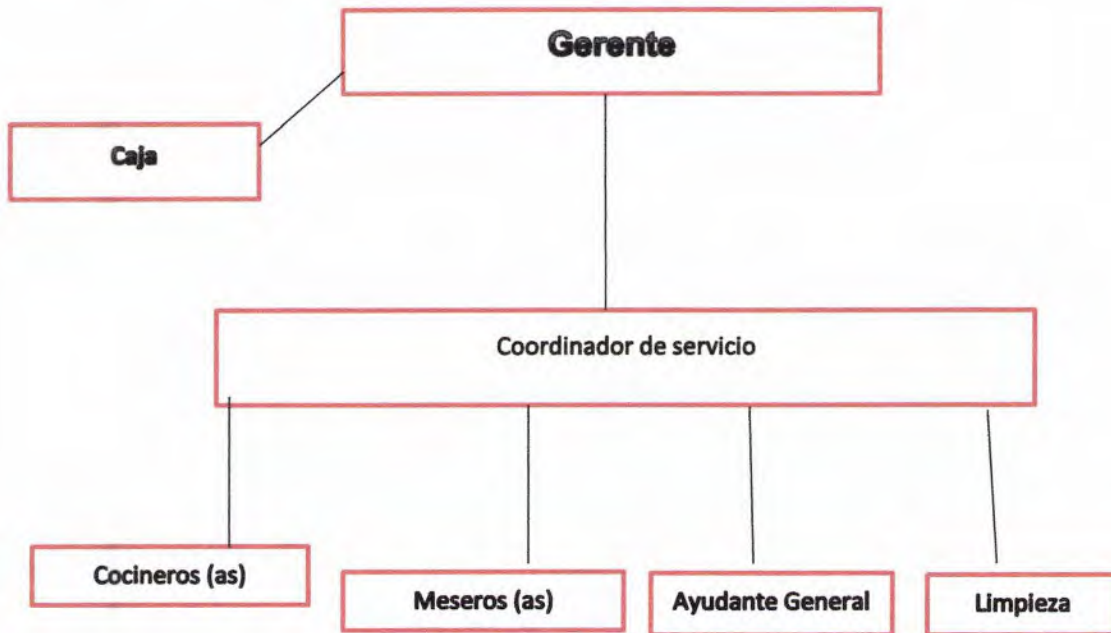
2.6. Oferta de la empresa

2.6.1. Productos y Servicios

Se define como la cantidad de productos y/o servicios que están dispuestos a ofrecer a diferentes precios y condiciones dadas en un momento determinado, o sea, que es la parte que se ve del lado del productor o vendedor.

El restaurante Los Faroles tiene a disposición del público, los servicios de restaurante comidas variadas y bebidas nacionales e internacionales, los servicios de restaurante, salón de reservado (en el cual se pueden realizar conferencias, reuniones privadas, cenas), área social para niños (as), terraza donde se pueden celebrar cumpleaños, reuniones sociales, fiestas con un número de invitados hasta cincuenta personas, wifi, televisión; además las instalaciones están limpias y lo que más llama la atención es la decoración que reflejan las costumbres y tradiciones de la región.

2.6.2. Organigrama del Restaurante Los Faroles



2.6.3. Mercadeo de los productos y servicios

El desarrollo de un nuevo producto se lleva a cabo en el ámbito de los negocios y consiste en el proceso completo de crear y llevar un nuevo producto al mercado.

Para ser exitoso en la estrategia de mercadeo, hay que ser muy claro en la misión y visión del negocio, con orientación a servir al cliente actual y potencial. La debida investigación de mercado, la penetración y desarrollo del

mercado, la adecuada segmentación, objetivos claros y alcanzables, tácticas ejecutables, programas y presupuestos que conlleven al adecuado seguimiento al desempeño y las acciones correctivas en tiempo y orden son la clave del éxito.

Mercadeo coloca al consumidor en el centro de la organización esta es la única forma de lograr mantener la base de clientes de cualquier empresa y poder subsistir en un mercado cada vez más competitivo con creciente abanico de posibilidades, con acceso ilimitado a información alrededor del mundo.

La publicidad de los productos y servicio del restaurante Los Faroles se realiza a través de la radio, páginas de Facebook, cuñas publicitarias y recomendaciones personales de clientes actuales.

2.6.4. Ventajas y Desventajas

Ventajas

- Ubicación estratégica.
- Precios accesibles.
- Clientela.
- Paso obligado de los turistas.
- Diversidad de productos y servicios.

Desventajas

- Clientes que prefieren lugares cerca de las playas.
- No ofrecer los servicios de hospedajes.
- Limitación del espacio disponible.

2.7. Propuesta de intervención para la empresa

2.7.1. Implementación de Nuevos Productos y Servicios

El desarrollo de un nuevo producto se lleva a cabo en el ámbito de los negocios, ingeniería y el diseño, consiste en el proceso completo de crear y llevar un nuevo producto al mercado.

Hoy en día ir a una piscina se ha vuelto algo común entre las personas, especialmente en las épocas donde hace mucho calor y buscar maneras de refrescarse es tarea de todos los días, por lo que nos lleva a la idea de proponer la construcción de una piscina en el restaurante Los Faroles, constituyéndose en un lugar sano de esparcimiento y recreación en el centro de la ciudad de Las Tablas propiciando el incremento de la clientela.

CAPÍTULO TERCERO
METODOLOGÍA

3.1. Aspectos Metodológicos

Es una conducta de discernimiento encargada de elaborar, definir y sistematizar el conjunto de técnicas, métodos y procedimientos que se deben seguir durante el desarrollo de un proceso de investigación para la producción de conocimiento.

Para la elaboración del proyecto en mención se utilizó la metodología exploratoria y descriptiva, ya que como lo señalan las fuentes bibliográficas son las investigaciones que pretenden darnos una visión general, de tipo aproximativo, respecto a una determinada realidad. Este tipo de investigación se realiza especialmente cuando el tema elegido ha sido poco explorado y reconocido.

La investigación exploratoria busca tener una idea concreta sobre las cualidades del servicio en el que se desea incursionar. Se puede realizar por medio de entrevistas, encuestas que suministran datos actuales sobre el comportamiento, percepciones y actitudes de los clientes potenciales.

Se plantearán preguntas para obtener información sobre gustos y preferencias, dándonos, así como resultado la aceptación que el producto o servicio tendría en el mercado.

Esta clase de estudios son comunes en la investigación del comportamiento sobre todo en situaciones donde hay poca información. En el caso que nos ocupa se carece de información documental porque se trata de un estudio nuevo que contempla la construcción de una piscina en un local ya existente el cual nos ayudará a determinar la rentabilidad del mismo y obtener una idea más clara en cuanto a la percepción sobre el nuevo servicio que se pretende implementar.

3.2. Objeto y sujeto de investigación

3.2.1. Objeto de investigación

Toda investigación científica se realiza sobre un objeto; sobre un ser existente ya sea en la sociedad, en la naturaleza inanimada o en la misma naturaleza viva. Es todo sistema del mundo material o de la sociedad cuya estructura presenta al hombre una necesidad por superar, es decir, un problema de investigación.

En la investigación que se desarrolla el objeto de estudio es demostrar que en el área de Las Tablas se requiere de un lugar sano para la recreación y el esparcimiento de los residentes, visitantes ya sean niños, familias, grupos de personas.

3.2.2. Sujeto de la investigación

El sujeto no solo conoce y utiliza los objetos, sino que además los transforma; tal transformación es consciente y se traza unos fines y unos objetivos que ningún otro ser de la naturaleza pueden lograr. En suma, el sujeto es un ser activo, creador, que desborda los límites de los sentidos en la infinita riqueza de la imaginación.

Los sujetos de este proyecto son niños, familias, grupos de personas tanto residentes y visitantes de la ciudad de Las Tablas con disponibilidad de pagar por un lugar para la recreación y esparcimiento.

3.3. Instrumentación

3.3.1. Población

Es un conjunto definido, limitado y accesible del universo que forma el referente para la elección de la muestra. Es el grupo al que se intenta generalizar los resultados.

La población a estudiar son los hogares de las barriadas del corregimiento de Las Tablas; las cuales suman un total de 2866; datos obtenidos de acuerdo al último censo de población y vivienda (realizado en nuestro país en el 2010), que no cuenta con un lugar de sano esparcimiento cerca y accesible para pasar en familias.

3.3.2. Selección de la muestra

El muestreo es el procedimiento mediante el cual seleccionamos una muestra representativa de la población objeto de estudio; éste es indispensable para el investigador ya que es imposible entrevistar a todos los miembros de una población debido a problemas de tiempo, recursos y esfuerzo.

La muestra en el proceso cualitativo es un grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea representativo del universo o población que se estudia.

El diseño más apropiado es el muestreo aleatorio simple; ya que en este tipo de muestreo todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser seleccionados. En la presente investigación se utilizó el método probabilístico de muestreo aleatorio simple.

3.3.3. Tamaño de la muestra

Difícilmente se puede medir toda la población, por lo tanto, se utilizan muestras. La muestra es un subgrupo de la población. La muestra pretende ser fiel reflejo del conjunto población.

El tamaño de la muestra lo hemos calculado tomando en cuenta los

hogares de las diferentes barriadas del corregimiento de Las Tablas, se seleccionó al diez por ciento (10 %) de los 2866 hogares dando como resultado 287.

Para obtener el tamaño de la muestra utilizamos la siguiente fórmula considerando un margen del 90% de confiabilidad con su correspondiente porcentaje de error, en este caso sería del 10% (0.10)

Valores a estimar:

Dónde:

n es el tamaño de la muestra;

Z es el nivel de confianza;

p es la variabilidad positiva;

q es la variabilidad negativa;

N es el tamaño de la población;

e es la precisión o el error.

$$n = \frac{(1.65)^2 (0.05) (1-0.50) (287)}{287(0.10)^2 + (1.65)^2 (0.50) (1-0.50)}$$

$$n = \frac{(2.7225) (0.50) (0.50) (287)}{287(0.01) + (2.72525) (0.50) (0.50)}$$

$$n = \frac{(2.7225) (.25) (287)}{(287) (0.02) + (2.7225) (0.25)}$$

$$n = \frac{195.3393}{3.55063}$$

$$n = 55$$

3.4. Fuente de datos

Existen dos fuentes de datos: las primarias que son aquellas que genera directamente el investigador para atender el problema que se está investigando y las secundarias que se tratan de datos que se recolectan a partir de material impreso. En el presente proyecto se utilizaron los dos tipos de fuentes.

3.4.1. Fuentes primarias

Son los datos obtenidos "de primera mano", por el propio investigador es aquella que provee un testimonio o evidencia directa sobre el tema de investigación. Las fuentes primarias son escritas durante el tiempo que se está estudiando o por la persona directamente envuelta en el evento.

La técnica utilizada en esta investigación es la encuesta, la cual permite el conocimiento de las motivaciones, las actividades y las opiniones de los individuos con relación al objeto de investigación.

Se realizó una encuesta a una muestra de personas que son o pueden ser clientes potenciales del restaurante Los Faroles, de esa forma se determinaron los elementos que se consideraron clave para el plan de negocios; también se evaluaron y valoraron las percepciones y preferencias de los encuestados.

La encuesta fue directa, realizando preguntas acerca del comportamiento, intereses, preferencias, satisfacción o gustos del encuestado; dirigidas a una muestra del diez por ciento de los 2866 hogares seleccionados aleatoriamente de las diferentes barriadas del corregimiento de Las Tablas a lo que sería el objetivo de investigación.

La encuesta fue elaborada con la finalidad de identificar la necesidad de los clientes actuales y potenciales, consta de dos partes; por un lado, los aspectos generales y por el otro los aspectos de mercados, donde las preguntas están basadas en los objetivos de estudios.

3.4.2. Fuentes secundarias

Consisten en resúmenes, compilaciones o listados de referencias, preparados en base a fuentes primarias. Es información ya procesada; podemos mencionar libros, artículos relacionados con el tema, sitios de internet, entre otros.

3.5. Validación del instrumento

Todo instrumento de recolección de datos debe resumir dos requisitos esenciales: validez y confiabilidad. Con la validez se determina la revisión de la presentación del contenido, el contraste de los indicadores con los ítems (preguntas) que miden las variables correspondientes.

Se estima la validez como el hecho de que una prueba sea de tal manera concebida, elaborada y aplicada y que mida lo que se propone medir.

Algunos autores señalan que la validez es un sinónimo de confiabilidad. Se estima la confiabilidad de un instrumento de medición cuando permite determinar que el mismo, mide lo que se quiere medir, y aplicado varias veces, indique el mismo resultado.

Estudios e investigaciones indican que la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados.

Se procesó la validación del cuestionario cumpliendo lo señalado por autores para determinar la confianza y validez de la encuesta. Para tal se aplicó a diez clientes del restaurante. Se consideró que no era necesario cambiar la estructura y el contenido de la misma ya que se demostró que es de fácil comprensión y el periodo de contestación no fue mayor a quince minutos.

3.5.1 Validación del contenido de los ítems

La validez del instrumento del propósito de investigación se ejecutó mediante la revisión minuciosa de cada ítem, para avalar que eran representativos para la solución del problema objeto de investigación.

Con la colaboración del gerente del restaurante Los Faroles y opiniones de otros comerciantes de la industria de restaurantes, se logró modificar algunas interrogantes, con la finalidad de validar el contenido de los ítems.

En la presente investigación se tomó en cuenta al diez por ciento del total de los hogares por barriadas en el corregimiento de Las Tablas, la cual fue dirigida de manera abierta.

3.6. Diseño de la investigación

Con el fin de recolectar la información necesaria para responder a las preguntas, se debe seleccionar un diseño de investigación. Esto se refiere a la manera práctica y precisa que el investigador adopta para cumplir con los objetivos de su estudio, ya que el diseño de investigación indica los pasos a seguir para alcanzar dichos objetivos.

Es necesario, por tanto, que previo a la selección del diseño de investigación se tengan claros los objetivos de la investigación. Las fórmulas de cómo conseguir respuesta a las interrogantes dependen de la investigación. La precisión, la profundidad, así como también el éxito de los resultados de la investigación dependen de la elección adecuada del diseño.

La investigación fue mixta ya que el enfoque de la misma fue de tipo cualitativa-cuantitativa, así como no experimental ya que se enfocó en conocer percepciones y no se manipularon los datos en ningún momento.

La finalidad de la investigación cualitativa en este trabajo fue tener datos más flexibles que ayuda en el diseño del plan de negocios, basándose en la percepción de personas que visitan el restaurante y en las experiencias que han tenido.

Se pretendió encontrar un común denominador en las opiniones de las personas entrevistadas, con la finalidad de conocer la percepción de aspectos que se consideran importantes en el establecimiento de un plan de negocios para un restaurante y en el servicio del mismo, con la finalidad de determinar si resaltaría beneficioso la implementación del nuevo servicio.

3.6.1. Análisis de los resultados

En los aspectos generales contemplados en la encuesta se pudo determinar que la población objeto de estudio, pertenece en su mayor cantidad al sexo femenino, la edad oscila entre los 31 y 45 años de edad, universitaria y con salarios por encima de los Mil balboas (B/. 1,000.00).

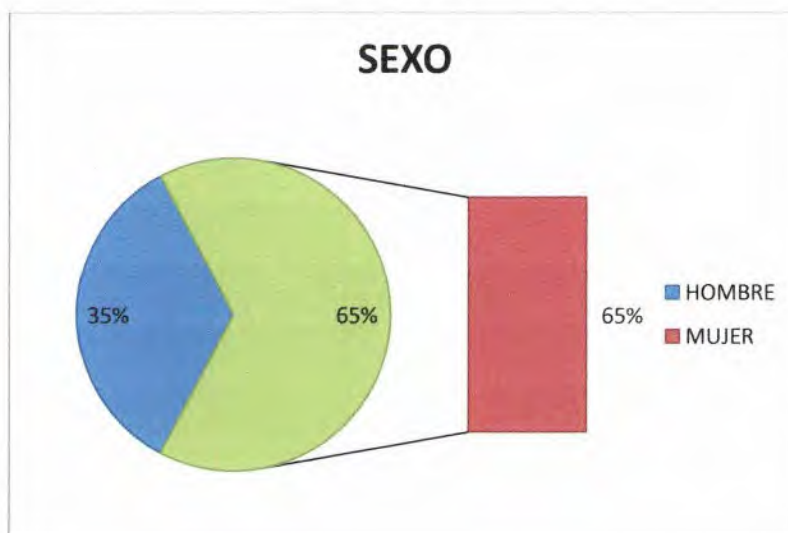
El resultado arrojado en la encuesta referente a los aspectos de mercado se pudo corroborar que las personas conocen al Restaurante y consideran una

buena idea que el Restaurante Los Faroles cuente con una piscina. (Ver graficas de resultados)

3.6.2. Gráficas de resultados de encuestas

Aspectos Generales

Gráfica 1



Fuente: La autora

De las 55 encuestas aplicadas 19 son hombres que representan un 35 % mientras que 36 son mujeres, representando un 65% del total.

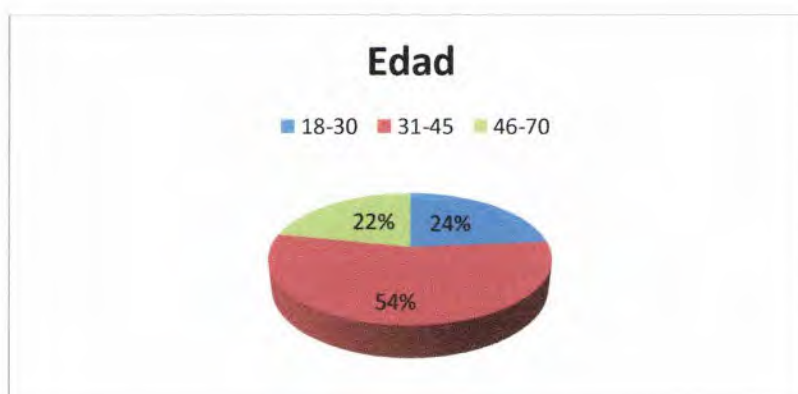
Gráfica 2



Fuente: La autora

De las 55 encuestas aplicadas un (2%) de personas manifestó no tener estudios, 3 tienen un nivel de preparación básica (5%), 18 tienen bachiller (33%) y 33 son universitarios (60%)

Gráfica 3



Fuente: La autora

De las 55 encuestas aplicadas 12 contestaron que tienen entre 46 y 70 años que representan 22%, 13 tienen entre 18 y 30 años (24 %) y 30 tienen entre 31 y 45 años que representan un 54%.

Gráfica 4



Fuente: La autora

De las 55 encuestas aplicadas 9 (16%) tienen un ingreso familiar entre B/. 100.00 y B/. 500.00, 14 (26 %) personas tienen un ingreso entre B/. 501.00 B/. 1000.00, mientras que 32 (32) contestaron tener un ingreso entre B/. 1001.00 y más.

Aspectos de Mercado

Gráfica 5



Fuente: La autora

De las 55 encuestas 10 (18 %) contestaron que eligen un restaurante por la cercanía, 16 por negocio (29%) y 29 (53%) por ocasión.

Gráfica 6



Fuente: La autora

De las 55 encuestas aplicadas 11 (20%) contestaron que le gustaría que el Restaurante tenga área de juegos, 19 (35%) salón privado y 25 (45%) que tenga piscina.

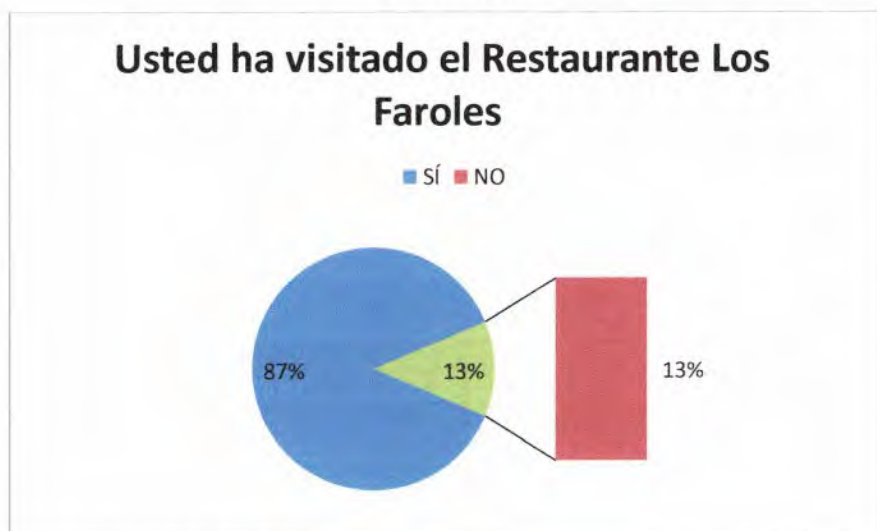
Gráfica 7



Fuente: La autora

Del total de encuestados 3 (5%) conocen algún restaurante con piscina en el área de Las Tablas mientras que 52 (95%) desconocen.

Gráfica 8



Fuente: La autora

De las 55 personas encuestadas 7 (13 %) no han visitado el Restaurante Los Faroles y 48 (87%) si lo han visitado.

Gráfica 9

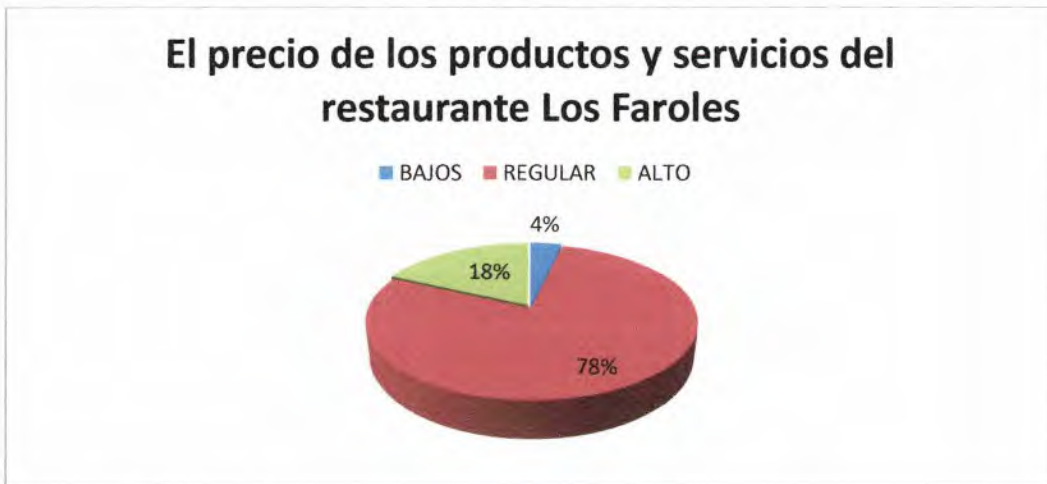


Fuente: La autora

Al preguntar a los encuestados sobre la valoración que les harían a los servicios del Restaurante Los Faroles 5 (9%) lo calificaron de regular, 34 (62%) de bueno y 16 (29%) de excelente.



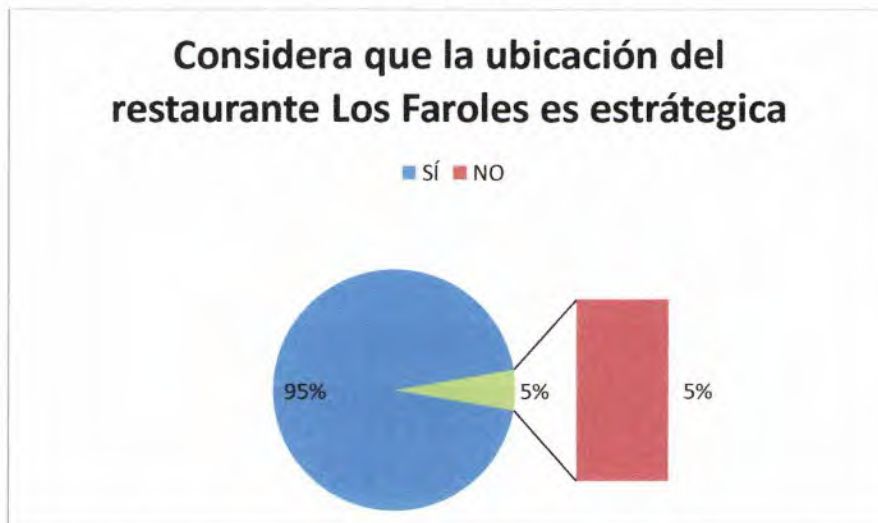
Gráfica 10



Fuente: La autora

Con referencia al precio 2 (4%) personas consideran el precio bajo, 43 (78 %) regular y 10 (18%) alto.

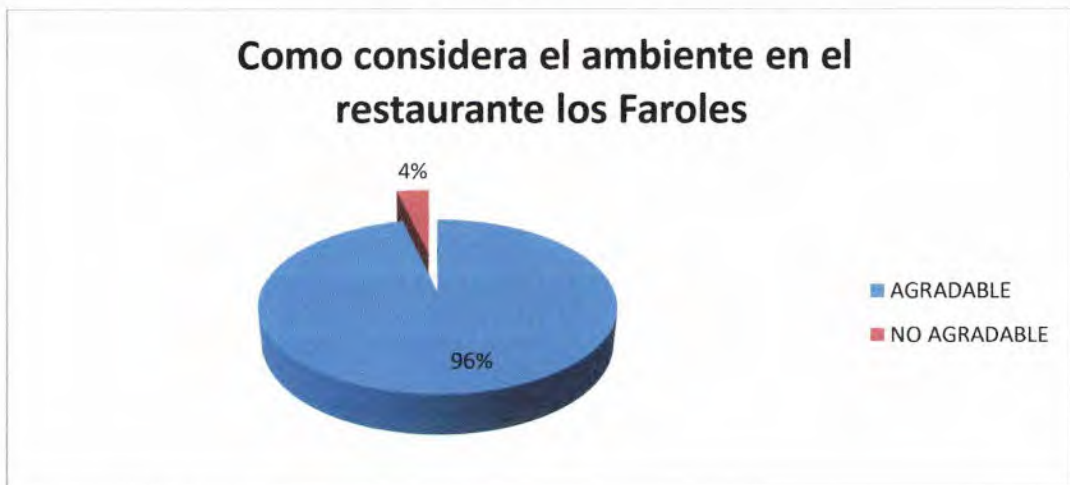
Gráfica 11



Fuente: La autora

Al preguntarles sobre la ubicación del Restaurante Los Faroles 52 (95 %) consideran que es estratégica, y 3 (5 %) consideran lo contrario.

Gráfica 12



Fuente: La autora

De las 55 personas encuestadas, 53 (96) manifestaron que el ambiente es agradable, mientras que 2 (4 %) no.

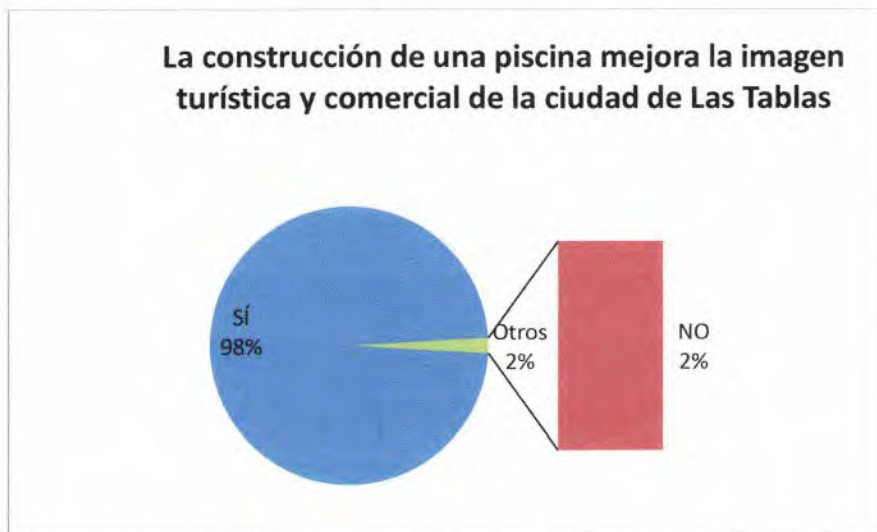
Gráfica 13



Fuente: La autora

54 encuestados (98%) manifestaron que con la construcción de la piscina contribuye a mejorar la calidad de vida de la familia.

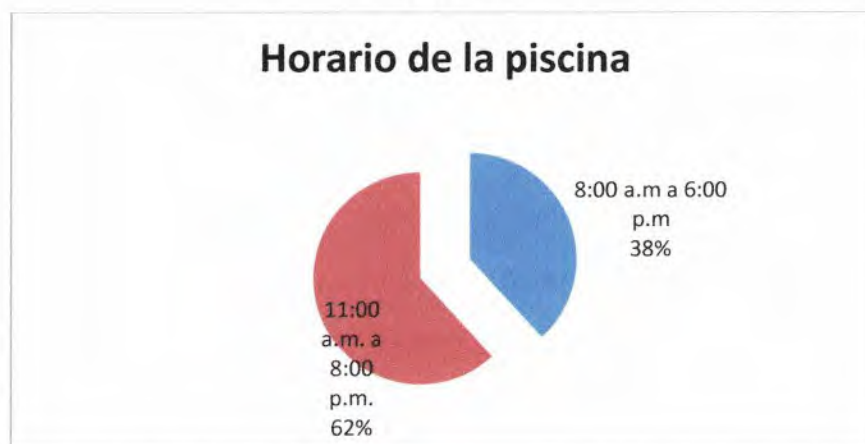
Gráfica 14



Fuente: La autora

De las 55 personas encuestadas 54 (98%) consideran que la construcción de la piscina mejora la imagen turística y comercial de la ciudad de Las Tablas, mientras 2 (2%) no.

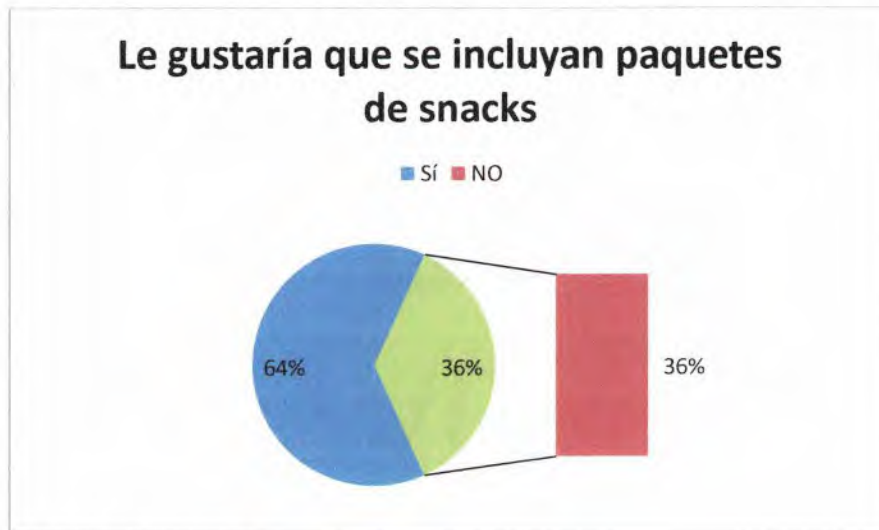
Gráfica 15



Fuente: La autora

En cuanto al horario 21 personas (38%) le gusta el horario de atención de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y 34 (62%) de 11:00 a.m. a 8:00 p.m.

Gráfica 16



Fuente: La autora

Del total encuestados 45 le gustaría que el uso de la piscina incluya paquetes de snacks mientras que 10 no.

Gráfica 17



Fuente: La autora

Del total de encuestados 30 (45%) están dispuestos a pagar B/ 10.00 mientras que 25 (55 %) inclinan por el paquete de B/.7.00.

Gráfica 18



Fuente: La autora

Todos los encuestados (100 %) regresarían al Restaurante Los Faroles si
tuvieran la oportunidad

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS DEL PROYECTO

4.1. Diseño del análisis de la propuesta

El diseño del proyecto es el proceso de elaboración de la propuesta de trabajo de acuerdo a pautas y procedimientos sistemáticos; un buen diseño debe identificar a los beneficiarios y actores claves; establecer un diagnóstico de la situación del problema; definir estrategias posibles para enfrentarla y la justificación de la estrategia asumida; objetivos del proyecto (generales y específicos); resultados o productos esperados y actividades y recursos mínimos necesarios.

El proyecto objeto de investigación se realizará por fases, iniciando con un análisis FODA, donde se detalla el aspecto cualitativo de la empresa, posteriormente se realizará un estudio numérico, teniendo como base el análisis de los ingresos, costos y gastos, así como los criterios de evaluación de proyectos.

La presentación de las fases enunciadas permitirá una guía para la toma de decisiones en cuanto a la propuesta presentada.

4.1.1. Análisis FODA del proyecto

El análisis FODA tiene como objetivo el identificar y analizar las Fuerzas y Debilidades de la Institución u Organización, así como también las Oportunidades y Amenazas, que presenta la información que se ha recolectado.

De acuerdo a nuestro análisis de investigación podemos puntualizar así:

Fortalezas:

- El espacio físico para la construcción (terreno) es propio.
- Ubicación céntrica (entrada de la ciudad de Las Tablas)
- Se dispone de los servicios públicos (luz, agua, teléfono, pavimento asfaltado).
- Cerca de grandes negocios Cochez, Plaza Market, instituciones públicas y privadas: (Hospital Joaquín Pablo Franco Sayas, Caja de Seguro Social, Órgano Judicial, Universidad de Panamá, Escuela CADI BILINGUAL, entre otras).
- Accesible a todo tipo de transporte colectivo y selectivo.
- Estacionamiento propio.
- El personal colaborador es dispuesto al cambio.
- Buena percepción de la calidad de los servicios que se ofrece actualmente.
- Horario flexible.
- Carencia de sitios de recreación en esta ubicación

Oportunidades:

- El incremento del valor del bien inmueble.
- Posibilidades ampliar los servicios ofrecidos.
- Opción de recreación familiar, grupal u otros eventos.
- Incremento de la clientela.

- Regeneración urbana
- Con el apoyo de las autoridades y los comerciantes del área se fomenta el crecimiento del turismo

Debilidades

- Al inicio el precio no puede ser muy alto, a pesar que los costos sí.
- Disponer de los recursos económicos para afrontar los primeros meses de apertura hasta lograr captar la clientela.
- Es un servicio con temporadas altas y bajas.
- El desconocimiento para el mantenimiento de la piscina.
- Costos muy elevados de adecuación del negocio.
- La falta de experiencia por el personal en el manejo del nuevo producto

Amenazas

- El problema del agua y los fenómenos climatológicos
- La recesión económica.
- Posibilidad de entrada de competidores directos e indirectos.
- Otras opciones de recreación.
- Que la demanda sea lenta, lo que implica más tiempo para recuperar la inversión.
- Es un servicio con temporadas altas y bajas.

4.1.2. Análisis de los costos de implementación

Para la determinación de los costos de implementación se consultó con versados en la materia (ingeniero civil) donde se les presentó el croquis del nuevo proyecto. Se hicieron las cotizaciones y se consultó sobre los permisos y otros pagos que se requieren para poder iniciar la construcción obteniendo la siguiente información:

| Costo de implementación del proyecto | |
|---|---------------------|
| Detalle | Costo |
| Permiso de construcción | B/. 1000.00 |
| Empresa contratista para la construcción | B/. 8000.00 |
| Empresa encargada de mantenimiento (anual) | B/. 3500.00 |
| Adecuación inicial del lugar | B/. 2500.00 |
| Personal de seguridad (salva vidas) | B/. 2000.00 |
| Total | B/. 17000.00 |

Fuente: Consultas a empresas y personas dedicadas a estas labores.

4.1.3. Análisis de beneficios de la implementación

Los beneficios que el proyecto brindará fueron calculados mediante el análisis FODA estudiando sobre todo las oportunidades y fortalezas presentadas.

Al ser un lugar de fácil acceso y donde se brinda diversos servicios se ha calculado lo siguiente:

Paquete 1

B/ 7.00 por persona incluye papitas, hot dog y soda (uso de la piscina).

Paquete 2

B/ 10.00 por persona incluye hamburguesa, papitas y soda (uso de la piscina).

| BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACION | | | |
|--|---|---------------------------------|-----------------------------|
| Costo por Paquete | Utilización por personas semanales | Cantidad en B/ mensuales | Cantidad en B/ anual |
| B/ 7.00 | 20 | 560 | 6720 |
| B/ 10.00 | 30 | 1200 | 14400 |
| Totales | 50 | 1760 | 21120 |

4.2. Presentación de la propuesta

En vista a lo documentado y analizado con los resultado del FODA, encuesta y entrevista podemos recomendar la construcción de una piscina en el restaurante Los Faroles, ya que, se demuestra con los resultados obtenidos que es beneficiosa y augura éxitos a futuro, puesto que los clientes potenciales están dispuestos y en capacidad de utilizar el producto la cual representa una opción para disfrutar con familiares y amigos, además que atraería a nuevos clientes que nos visitan o transitan por área.

4.3. Mecanismo para la implementación de la propuesta

Al ser el terreno propio del Restaurante Los Faroles la construcción de la piscina será de manera rápida porque se contratarán empresas dedicadas a la construcción de piscina, mantenimiento y de seguridad, de esta manera el restaurante Los Faroles no paralizará sus labores diarias ya que el espacio está disponible para la construcción y se le entregará en el tiempo estipulado.

4.3.1. Cronograma de actividades para la ejecución

| Ejecución de las actividades por mes | | | | | | | | | | | | |
|--|-------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|
| Actividades a realizar | Meses | | | | | | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| Permisos de construcción | | | | | | | | | | | | |
| Elegir y contratar empresas de construcción | | | | | | | | | | | | |
| Elegir y contratar empresas de mantenimiento | | | | | | | | | | | | |
| Elegir y contratar empresas de seguridad | | | | | | | | | | | | |
| Entrega de obra y adecuación | | | | | | | | | | | | |
| Inauguración | | | | | | | | | | | | |

Fuente: Autora del proyecto.

CONCLUSIONES

Al culminar este trabajo investigativo podemos llegar a las siguientes conclusiones:

- Se logró un grado de aceptación sobre la construcción de una piscina en el Restaurante Los Faroles, según nuestras encuestas
- Aunque el restaurante no estuvo diseñado en un principio para ofrecer el servicio de piscina no representa ningún obstáculo para no se pueda realizar dicha construcción.
- La construcción y el mantenimiento de la piscina estará a cargo de empresas constructoras.
- El diseño de las instalaciones debe ser correctas y funcionales, por la empresa que construirá la obra.
- El gerente tiene que darle seguimiento a la obra y garantizar de que se realice según el proyecto y cumple en todo momento con la normativa vigente, avalando confort y seguridad a los usuarios.
- La propuesta es viable, la inversión es recuperada en corto tiempo ya que las opciones en la ciudad de Las Tablas que ofrezca este servicio son escasas e ilimitadas.

RECOMENDACIONES

Al culminar este trabajo investigativo podemos llegar a las siguientes recomendaciones:

- Contar con un plan de negocio que sirva como herramienta para evaluar los factores que implican la apertura de esta piscina en el restaurante, para lograr el éxito en el momento que esté operando.
- Dar capacitación a todo el personal que va a ser contratado y al actual sobre la manera de lograr un mejor servicio y de calidad en el manejo de clientes que utilicen la piscina.
- Todo el personal debe estar capacitado en atención en diversas áreas del restaurante, para el momento que falte uno de ello la función del mismo no se vea perjudicada.
- Establecer un manual interno donde se especifique el uso de la piscina.
- Dar seguimiento estricto a las normas de calidad para no ser objeto de una sanción por incumplimiento.

BIBLIOGRAFÍA

- Sampieri, Roberto; Collado, Carlos y Lucio, Pilar (2010). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill. Quinta Edición. Pág. 613.

- http://www.contraloria.gob.pa/inec/Publicaciones/subcategoria.aspx?ID_CATEGORIA=13&ID_SUBCATEGORIA=59&ID_IDIOMA= Contraloría General de la República de Panamá.

- http://www.trabajo.com.mx/valores_de_una_empresa.htm

- <http://www.definicionabc.com/social/restaurante.php>

- http://www.trabajo.com.mx/mision_de_una_empresa.htm

- http://www.trabajo.com.mx/vision_de_una_empresa.htm

- <https://prezi.com/mjkdfeufmx/importancia-de-las-fuentes-de-informacion>

- <http://www.biblioteca.org.ar/libros/150399.pdf>

- <https://www.google.es/maps/@7.7823278,-80.275685,16.91z>

ANEXOS

Universidad de Panamá
Vicerrectoría de Investigación y Postgrado
Centro Regional Universitario de Los Santos
Maestría en Economía Monetaria y Bancaria

Encuesta

Objetivo: Conocer las preferencias gustos y necesidades de un lugar sano esparcimiento en el área de Las Tablas.

Indicaciones: Con la finalidad de determinar la necesidad de un lugar de sano esparcimiento en la ciudad de Las Tablas, solicitamos su colaboración para el llenado de la siguiente encuesta marcando con un gancho (✓) su elección

Aspectos Generales**Sexo**

Masculino Femenino

Preparación académica

Básicos Bachiller
 Universitarios Superiores Sin estudios

Edad

18-30 31-45 46-70

Los ingresos familiares oscilan dentro del siguiente rango

B/. 100.00 - B/. 500.00 B/. 501.00 - B/. 1000.00
 B/. 1001.00 y más

Aspectos de Mercados

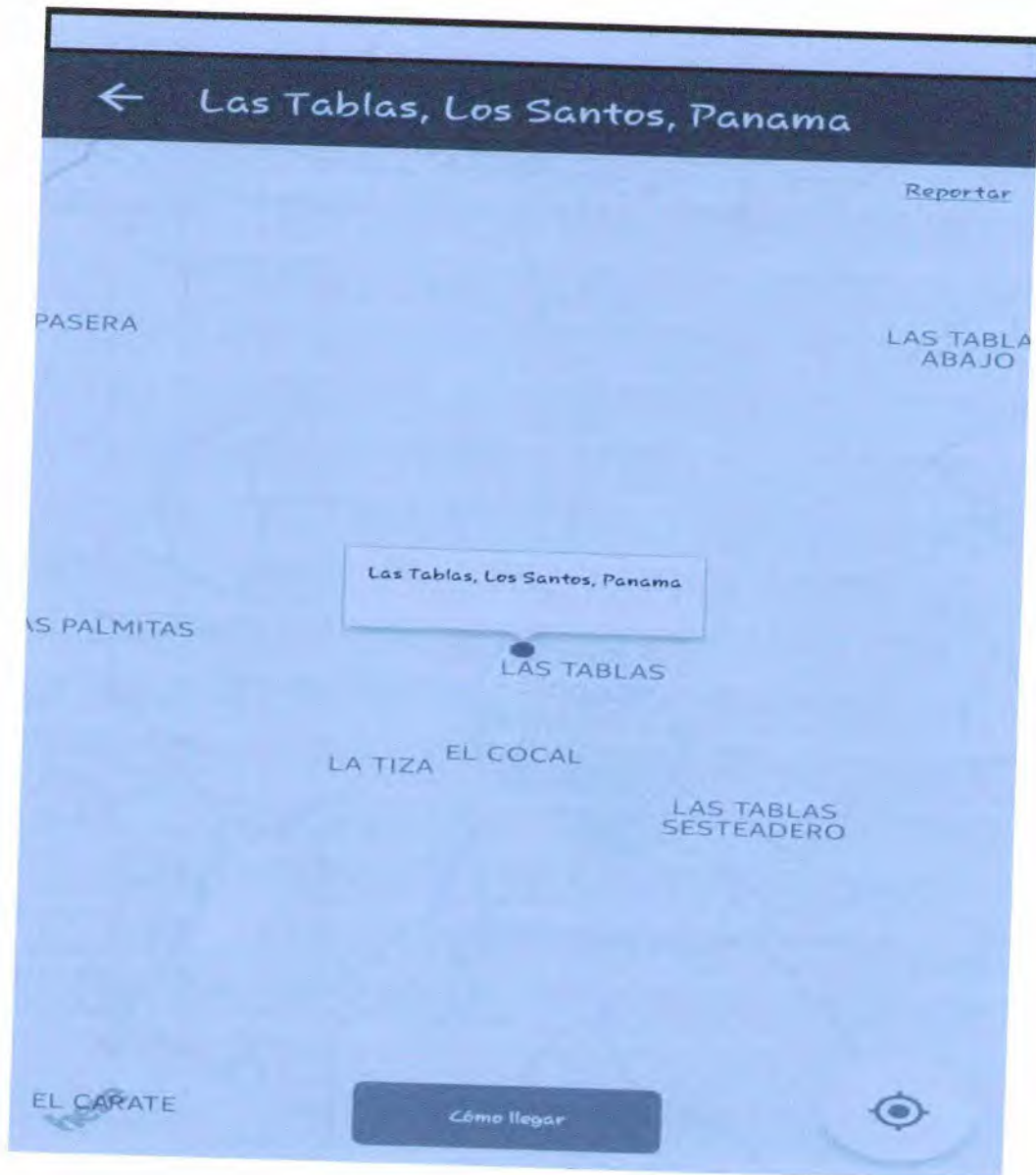
1. ¿Por qué motivo elige un restaurante?
 Por cercanía Por ocasión especial Por negocios
2. ¿Qué tipo de servicios te gustaría que tuviera un restaurante?
 área de juegos para niños Salones privados Piscina
3. Conoce algún restaurante en el área de Las Tablas que cuente con los servicios de una piscina
 Sí No

4. Ha visitado el Restaurante Los Faroles
 Sí No
- 5.Cuál es su grado de satisfacción, la valoración que hace de los productos y servicios del Restaurante Los Faroles
 Regular Bueno Excelente
6. Los precios de los servicios y productos que se ofrece en el Restaurante Los Faroles considera usted que son:
 Bajos Regular Alto
7. Considera usted que la ubicación que tiene el Restaurante Los Faroles es estratégica
 Sí No
8. El ambiente en el Restaurante Los Faroles (espacio, decoración, mobiliario) lo considera:
 Agradable No agradable
9. Considera usted que la construcción de una piscina en el restaurante Los Faroles contribuye a una mejor calidad de vida de la familia.
 SI NO
10. La construcción de la piscina en el restaurante Los Faroles beneficiaría la imagen turística y comercial de la ciudad de Las Tablas.
 SI NO
11. Qué horario le gustaría para el uso de la piscina:
 8:00 a.m. a 6:00 p.m. 11:00: a.m. a 8:00 p.m.
12. Le gustaría que el uso de la piscina incluya paquetes de snacks:
 Sí No
13. Cuanto estaría dispuesto a pagar en los paquetes de snacks:
 (B 7.00) (B/. 10.00)
14. Si tuviera la oportunidad, regresaría al Restaurante Los Faroles
 Sí No

“Gracias por el tiempo”

Ubicación del Restaurante Los Faroles en la ciudad de Las Tablas, provincia de Los Santos.

Macrolocalización



Microlocalización



Imágenes del Restaurante Los Faroles



Imágenes del Restaurante Los Faroles





Imágenes del Restaurante Los Faroles



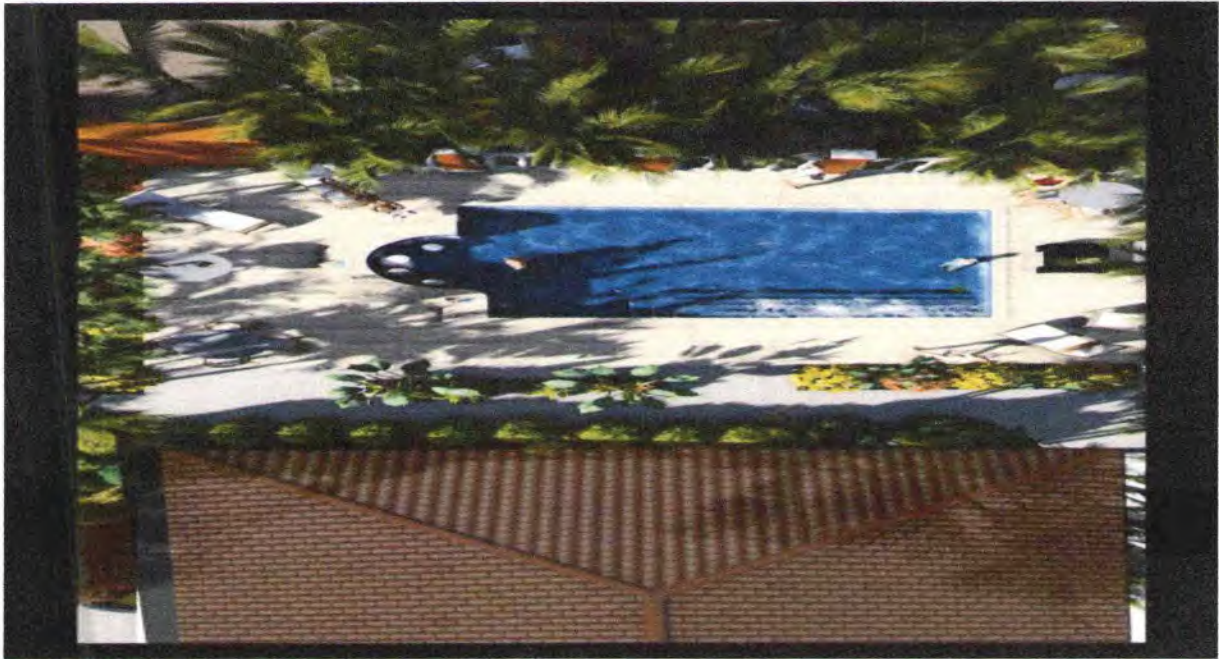


Espacio para construcción de la piscina en el Restaurante Los Faroles



Imágenes de la futura piscina en el Restaurante Los Faroles





Restaurante
Los faroles

Gracias por su visita...

Tels. 994-0777 / 6670-3756
faroles01@hotmail.com

 **Los Faroles**