



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“PLAN PARA FRANQUICIAR LOS PROCESOS
OPERATIVOS EN EL RESTAURANT
PARRILLADAS EL CUATRERO, TRUJILLO 2019.”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Bach. Yury Renato Vega Galvez

Asesor:

Mg. Roger Hurtado Rojas

Trujillo - Perú

2019

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor Mg. Roger Hurtado Rojas, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de ADMINISTRACIÓN, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de los estudiantes:

- Vega Gálvez Yury Renato

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: PLAN PARA FRANQUICIAR LOS PROCESOS OPERATIVOS DEL RESTAURANT PARRILLADA EL CUATRERO, EN EL AÑO 2019 para aspirar al título profesional de: Licenciado por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al o a los interesados para su presentación.

Mg. Roger Hurtado Rojas
Asesor

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación, es totalmente dedicado a toda mi familia, en especial a mis dos padres quienes fueron los únicos que me apoyaron, motivaron y dieron ánimos en cada momento de todo el camino de esta carrera, con el deseo de superación y mejorar siempre como persona y profesional. Este gran logro no hubiera sido gracias a ustedes, gracias por estar siempre cuando se los necesitaba, su apoyo fue indispensable para llegar a este logro tan importante para mí como persona y como profesional.

Yury Renato Vega Gálvez

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por bendecirme con tan hermosa familia, por brindarme vida y salud y que, junto con ellos, poder tomar cada decisión con madurez y profesionalismo. La vida me ha enseñado y demostrarme que cada día es un reto nuevo de superación, lucha, motivación y perseverancia, que aun cuando me he equivocado, siempre estuvo mi familia, para fortalecerme, apoyarme y poder levantarme para derrumbar ese obstáculo y salir airoso.

Yury Renato Vega Galvez

TABLA DE CONTENIDOS

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO.....	4
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN.....	8
ABSTRACT	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad problemática	10
1.2. Planteamiento del Problema.....	15
1.3. Objetivo general.....	16
1.4. Objetivos específicos	16
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	17
2.1. Tipo de investigación.....	17
2.2. Población y muestra.....	17
2.2.1. Población	17
2.2.2. Muestra	17
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	17
2.3.1. Observación	17
2.3.2. Entrevista	18
2.4. Procedimiento	18
CAPÍTULO III. RESULTADOS	20
3.1. Análisis la información existente de los procesos operativos y recetas.	20
3.2. Mapeo de los procesos operativos y recetas existentes.....	21
3.3. Estandarización de las recetas de Preparación de Cocina y Bar de los procesos operativos.....	24
3.4. Documentar recetas para Franquiciar de acuerdo con formato de los procesos operativos.	46
3.5. Demostrar la conveniencia económica.....	85
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	89
4.1 Discusión	89
4.2 Conclusiones.....	90
REFERENCIAS	92
ANEXOS	95

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operalización de la variable Franquicia en los procesos operativos.....	15
Tabla 2: Caracterización del Proceso de Preparación de Condimento para Carnes de Cerdo y Pollo.	25
Tabla 3: Caracterización del Proceso de Preparación de Condimento para Anticucho y Mollejas.	26
Tabla 4: Caracterización del Proceso de Preparación de Condimento “Negro”.....	27
Tabla 5: Caracterización del Proceso de Preparación de Condimento “Blanco”.	28
Tabla 6: Caracterización del Proceso de Preparación de Vinagretas o Aliños para Ensaladas.	29
Tabla 7: Caracterización del Proceso de Preparación de Ají.	30
Tabla 8: Caracterización del Proceso de Preparación de Salsa Barbecue.	31
Tabla 9: Caracterización del Proceso de Preparación de Salsa “Chimichurri”	32
Tabla 10: Caracterización del Proceso de Cortado de Carne de Res – Carnicero.	33
Tabla 11: Caracterización del Proceso de Preparación de Chorizo	34
Tabla 12: Caracterización del Proceso de Preparación de Papa – Papero	35
Tabla 13: Caracterización del Proceso de Preparación de Verduras – Ensaladera.....	36
Tabla 14: Caracterización del Proceso de Preparación y Cortado de Carnes de Cerdo, Pollo, Corazón, Mollejas – Parrillero	37
Tabla 15: Caracterización del Proceso de Fritura de Papas – Papero	38
Tabla 16: Caracterización del Proceso de Preparación de Ensaladas – Ensaladera.....	39
Tabla 17: Caracterización del Proceso de Parrilla – Parrillero.	40
Tabla 18: Caracterización del Proceso de Preparación de Bar – Bartender.....	41
Tabla 19: Caracterización del Proceso Bar – Bartender.....	42
Tabla 20: Cronograma para Franquiciar los Procesos Operativos de la Empresa Restaurant Parrillada El Cuatrero.	45
Tabla 21: Receta de Preparación Salsa BBQ.....	65
Tabla 21: Receta de Preparación de Salsa Chimichurri.	66
Tabla 23: Receta de Preparación de Refrescantes – Chilcano de Pisco.	67
Tabla 24: Receta de Preparación de Refrescantes – Laguna Azul.....	68
Tabla 25: Receta de Preparación de Refrescantes – Cuatrero Power.....	69
Tabla 26: Receta de Preparación de Refrescantes – Piscina.....	70
Tabla 27: Receta de Preparación de Refrescantes – Caipiriña.	71
Tabla 28: Receta de Preparación de Refrescantes – Macchu Picchu.....	72
Tabla 29: Receta de Preparación de Refrescantes – Long Island Ice Tea.	73
Tabla 30: Receta de Preparación de Exóticos – Cuatrero en Llamas.....	74
Tabla 31: Receta de Preparación de Exóticos – Primavera.	75
Tabla 32: Receta de Preparación de Exóticos – May Tay.	76
Tabla 33: Receta de Preparación de Exóticos – Baileys Colado.	77
Tabla 34: Receta de Preparación de Exóticos – Daikiry de Duraznos.	78
Tabla 35: Receta de Preparación de Aperitivos – Pisco Sour.	79
Tabla 36: Receta de Preparación de Aperitivos – Maracuyá Sour.	80
Tabla 37: Receta de Preparación de Aperitivos – Margarita Blue.....	81
Tabla 38: Receta de Preparación de Aperitivos – Cuatrero Vip.....	82
Tabla 39: Receta de Preparación de Digestivo – Algarrobina.	83
Tabla 40: Receta de Preparación de Digestivo – Piña Colado.	84
Tabla 41: Cuadro de costo/beneficio – Franquiciar los procesos operativos de la empresa Restaurant Parrillada El Cuatrero.	87
Tabla 42: Cuadro de costo/beneficio – Franquiciar los procesos operativos de la empresa Restaurant Parrillada El Cuatrero.	88

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Mapeo de todos los procesos operativos existentes dentro del restaurant Parrilladas El Cuatrero.	22
Figura 2: Mapeo de los procesos operativos existentes a franquiciar dentro del restaurant Parrilladas El Cuatrero.	23
Figura 3: Diagrama de Procesos El Cuatrero – Proceso de Preparación de Condimentos para carnes de Cerdo y Pollo.	47
Figura 4: Diagrama de Procesos El Cuatrero – Proceso de Preparación de Condimentos para carnes de Anticucho y Mollejas.	48
Figura 5: Diagrama de Procesos El Cuatrero – Proceso de Preparación de Condimentos “Negros”.	49
Figura 6: Diagrama de Procesos El Cuatrero – Proceso de Preparación de Condimentos “Blancos”.	50
Figura 7: Diagrama de Procesos El Cuatrero – Proceso de Preparación de Vinagretas o Aliños para ensaladas.	51
Figura 8: Diagrama de Procesos El Cuatrero – Proceso de Preparación de Ají.	52
Figura 9: Diagrama de Procesos El Cuatrero – Proceso de Preparación de Salsa Barbecue.	53
Figura 10: Diagrama de Procesos El Cuatrero – Proceso de Preparación de Salsa Chimichurri.	54
Figura 11: Diagrama de Procesos El Cuatrero – Proceso de Cortado de Carnes – Carnicero.	55
Figura 12: Diagrama de Procesos El Cuatrero – Proceso de Preparación de Chorizo.	56
Figura 13: Diagrama de Procesos El Cuatrero – Proceso de Preparación de Papa – Papero.	57
Figura 14: Diagrama de Procesos El Cuatrero – Proceso de Preparación de Verdura.	58
Figura 15: Diagrama de Procesos El Cuatrero – Proceso de Preparación y cortado de carnes de Cerdo, Pollo, Corazón, Mollejas – Carnicero.	59
Figura 16: Diagrama de Procesos El Cuatrero – Proceso de Preparación de Frituras de Papa.	60
Figura 17: Diagrama de Procesos El Cuatrero – Proceso de Ensaladera.	61
Figura 18: Diagrama de Procesos El Cuatrero – Proceso de Parrilla.	62
Figura 19: Diagrama de Procesos El Cuatrero – Proceso de Preparación Bar.	63
Figura 20: Diagrama de Procesos El Cuatrero – Proceso de Bartender.	64

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene por finalidad elaborar el plan para franquiciar los procesos operativos en la empresa Restaurant Parrilladas El Cuatrero. Cuando se realizó la investigación de la empresa, se pudo comprobar que no tenían nada diagramado, mapeado o estandarizado, con respecto a sus procesos internos, se trabajaba de manera empírica en muchos aspectos. Es por ello que, se determinaron los procesos de toda la empresa en general y las estandarizaciones de las preparaciones de recetas de los procesos operativos de cocina y bar de la empresa.

Para el desarrollo de la investigación se contó con el apoyo desde un inicio del Gerente de la empresa en conjunto de los trabajadores internos de las dos áreas mencionadas anteriormente y las informaciones existentes obtenidas por parte de ellos, para poder desarrollar dicha investigación y generar la estandarización de las recetas.

Una vez teniendo las preparaciones de las recetas operativas estandarizadas, la empresa puede dar inicio con el sistema de franquicias, para alquilarlas a terceros a nivel nacional.

Fue necesario la implementación de estudios estadísticos y revisiones sistemáticas obtenidas de fuentes académicas de información como “Ebsco, Redalyc, Google Académico y tesis ya realizadas; para el desarrollo de dicha investigación, proveyendo de favorable e importante información.

Para finalizar, se hará entrega de dicha investigación, con las recetas estandarizadas y el resultado económico que generaría implementarlas; con la mayor confiabilidad y seguridad dada.

Palabras clave: Franquicia, Proceso, Estandarización, Operación, Plan

ABSTRACT

The purpose of this research work is to elaborate the plan to franchise the operational processes in the company Parrilladas El Cuatrero Restaurant. When the investigation of the company was carried out, it was possible to verify that nothing diagrammed, mapped or standardized was registered, with respect to its internal processes, it worked empirically in many aspects. That is why, the processes of the entire company in general and the standardization of the recipe preparations of the company's kitchen and bar operating processes were determined.

For the development of the investigation, the support of the Company Manager was supported from the beginning of the internal workers of the two previously affected areas and the information obtained by them, in order to develop said research and generate the standardization of recipes

Once having the preparations of the standardized operating recipes, the company can start with the franchise system, to rent them to third parties nationwide.

It was necessary to implement statistical studies and systematic reviews obtained from academic sources of information such as “Ebsco, Redalyc, Google Scholar and thesis already executed; for the development of said research, providing favorable and important information.

Finally, the delivery of said research will be carried out, with the standardized recipes and the economic result that would be generated by implementing them; with the highest reliability and security given.

Keywords: Franchise, Process, Standardization, Operation, Plan

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Según Martínez y Álvarez (2015) afirma que, El gran auge sobre franquicias surge después de la segunda guerra mundial en Estados Unidos, los soldados que regresaron de la guerra apostaron por invertir su capital en negocios pequeños o franquicias otros negocios pequeños. Esto permitía en esos años tener un promedio de ganancia económica.

Al respecto, Rodríguez (2009), afirma que en el Perú las franquicias facturan alrededor de US\$ 450 millones; siendo tan solo el 70% franquicias extranjeras y 30% nacional; siendo en su totalidad ubicadas en la capital de Lima. Las cifras pueden aumentar hoy por hoy, gracias a la Globalización permitiendo el acercamiento e impulso de nuevas empresas peruanas a iniciar el sistema de franquicia.

Es importante rescatar el comentario de Velarde (2006) afirma que en el año 2014 existían 389 franquicias dentro del Perú, de las cuales tan solo 150 son de origen netamente peruano, y de ellas pocas un número bien reducido han apostado y logrado internacionalizarse. El mercado peruano poco a poco se está adecuando a este nuevo sistema, lo importante es que existe empresas que apuestan por este nuevo sistema para poder crecer en todo sentido y generar mayores rentabilidades.

En la misma línea nacional, según Gestión (2019), afirma que El sector de franquicias en el Perú crecerá 10%, siendo entre 50 a 60 empresas las que terminen inaugurando nuevos locales en el 2019. Esto es un dato muy importante ya que el mercado peruano se ve reflejado el poder de inversión y crecimiento de negocios. Permitiendo a nuevos empresarios invertir y crecer.

Según Vaca (2015), afirma que en la actualidad las existen muchos tipos de franquicias, por el tipo de industria, como por ejemplo franquicias de hotelerías, servicios, comercio, moda entre otros; las franquicias han seguido creciendo y aumentado su demanda a nivel mundial.

Las franquicias en el mundo, según Amaya; Ayala y Quijada (2009), afirman, han surgido a partir de pequeñas y medianas empresas(pymes). También los mismos autores afirman que para realizar una franquicia no es un proceso fácil se necesita de condiciones necesaria que se debe cumplir, para poder transmitir todo el conocimiento, desde formatos, procesos estandarizados al franquiciado.

También es válido rescatar de Velasquez. (2018), afirma que el formato franquicia es considerada una de las mejores formas para realizarla expansión de los negocios, por las innumerables ventajas que ofrece dicho sistema. También el autor expresa la importancia del contrato de realizar una franquicia se debe detallar hasta el más mínimo detalle para evitar conflictos o problemas futuros, hacer respetar las cláusulas.

Según Borja (2015), define como costo y beneficio la técnica analítica que enumera y compara el costo neto expresadas en unidades monetarias. Esta técnica es importante ya que permitirá tomar una decisión más acertada y directa sobre el implementar el sistema de franquicias. Por otro lado, Aguaza (2012) también es importante asegurar la viabilidad financiera del proyecto, teniendo en cuenta el flujo monetario, descuento financiero, flujos futuros, calcular el valor actual. etc.

Para iniciar el sistema de franquicia, también se debe tener en cuenta todos los parámetros esenciales para la realización, como respecta el costo sobre el beneficio, para tener en cuenta si es

rentable o viable el alquilar los procesos operativos. Según Días (2017), afirma que es importante lograr llegar a la rentabilidad, reconociendo que es relevante como crecer ya agregar valor a la entidad, es importante saber que los ingresos deben ser superiores a los egresos.

Para el desarrollo de la presente investigación se tomó como objeto de estudio a la empresa Restaurant Parrilladas El Cuatrero, una empresa con actividad económica interna del país, cuya es la venta de carnes a la parrilla y bar, considerada una pequeña empresa, contando con un total de 20 trabajadores, jerarquizadas en cada área; empresa que lleva 24 años en el mercado Trujillo.

Actualmente la empresa en mención tiene propuesto iniciar con el sistema de franquicias a nivel nacional y económico, siendo una de las primeras empresas trujillanas en franquiciar sus negocios, se toma de la decisión de franquiciar sólo los procesos operativos existentes de preparación de recetas que la empresa cuenta; se ha analizado la situación de la empresa, pero actualmente no cuenta con documentos estandarizado, que permitan generar dicha Franquicia. Cabe resaltar que por dicha problemática encontrada en la presente investigación se ha decidido por realizar los estudios dentro de la empresa para la recopilación de datos o informaciones existentes, ya que no cuenta con el mapeo de procesos, diagramas de procesos, documentación y estandarizaciones de recetas, contrato contractual.

Una de las metas a largo a plazo de la empresa es expandirse a nivel nacional, ser otra empresa peruana que opta por el crecimiento con el sistema de franquicia a nivel nacional, esto sin duda alguna permitirá el crecimiento y desarrollo de la marca e imagen; cabe resaltar que sólo optarán por franquiciar las recetas de los procesos operativos de las áreas de cocina y bar.

La estandarización de los procesos operativos es totalmente nueva para la empresa, es por ello por lo que es todo un reto poder estandarizarlas tal cuales deben ser dichas recetas. Al no contar con la información documentada en relación con sus procesos de las dos áreas operativas, no se encontraban estandarizadas y que su ejecuciones simplemente dependería de manera práctica, intuición y experiencia y capacidad de improvisación; esto genera que muchas veces las recetas de preparaciones pueda variar en ciertas ocasiones o exista un mal cálculo de los pesos en gramos y mililitros necesarios o dificultades en preparación cuando son pedidos de preparación grandes; esto se da generalmente los fines de semana cuando el apogeo de clientes es más fuerte y se hacen pedidos de preparación de área de cocina. Es por ello por lo que es importante documentar o estandarizar dichas recetas todo lo que comprende siendo descrita y especificada con sus mínimos detalles, para que exista una mayor ejecución, seguido al pie de la letra, orden, eficiencia y mejor manejo; de esta forma el restaurant parrillada el cuatrero tendrá mucho más cuidado en las elaboraciones de sus recetas operativas de área de cocina y bar, asegurando la calidad y originalidad de los productos, como se sabe al dar inicio a franquiciar el franquiciador debe preparar todo por igual de tal forma que la sazón no cambie ni por el más mínimo detalle.

Según Pico (2006), afirma que un proceso es cualquier actividad o grupo de actividades que emplee un insumo, le agregue valor y suministre un producto a un cliente interno o externo. Absolutamente toda empresa sea de bienes o servicios tienen procesos, los cuales les permite seguir paso a paso la producción o elaboración de sus productos o servicios; los procesos son de suma importancia y deben estar claramente especificados en todas sus áreas.

Por otro lado, tenemos la definición de La Real Academia Española (RAE) (2019), quien define como procesos, conjunto de fases sucesivas de un proceso natural o de una operación artificial. En la empresa se genera las operaciones artificiales como conjunto sucesivo de paso tras paso para la elaboración final de un producto o servicio, cabe la redundancia, que son sometidos para dicha transformación y presentar un producto final para el cliente final de dicha organización.

Según Mallar (2010), explica que la gestión basada en procesos surge como un enfoque que centra la atención sobre las actividades de la organización, para optimizarlas. Existen proceso en las organizaciones de muchos tipos, desde los más sencillo hasta los más completos y muchas veces son en los procesos más complejos donde se tienden a tener fallas imperdonables, es por ello que es necesario la implementación de una documentación o gestionar procesos para reducir riesgos, perdidas, tiempos muertos, agilizarlas y optimizarlas, ya que hoy por hoy los clientes externos son mucho más exigentes y menos persuasivos y la competencia está cada vez más en aumento, donde las empresas tienen que mejorar sus sistemas operativos logrando o generando así picos altos de eficiencia y eficacia; esto parte de una excelente gestión dentro de la empresa.

Todo proceso dentro de una empresa es necesario identificarlos y analizarlos; es por ello que según Gonzales (2016), un proceso dentro de una empresa contiene, Fuentes de entradas (proveedores), Entradas (materiales, insumos), Actividades (procesos, elaboraciones, Salida (forma del producto) y Receptores de Salida (Clientes). En toda esta secuencia existe un punto de inicio (input) y un punto final (output), que son vigilados y controlados para realizar dicho seguimiento de dicho proceso; estos comprenden diferentes tipos de áreas o departamentos dentro de la empresa, generando valor y calidad al cliente eterno.

Los factores de un proceso son cuatro: materiales, mano de obra, recursos físicos y métodos, son los métodos los que son factibles de franquiciar en una empresa dedicada a preparar alimentos de consumo humano.

Según Parra (2017), afirma, es importante para las empresas tener una misión y visión, ya que podrá ayudar en recordar la razón de ser y lo que se busca en la empresa, orientar a que cumplan con sus objetivos a sus trabajadores internos y externos; es más un apoyo psicológico y organizativos, ya sea a largo o corto plazo; así en conjunto poder llevar en el camino correcto a la organización. Es importante que toda empresa tenga en clara su misión y visión ya que de ahí parten los procesos dentro de una empresa. Es así como se pueden identificar de manera correcta y segura, los procesos existentes, cabe resaltar que existen procesos personales (actividades de un trabajador), procesos interdepartamentales (actividades en conjunto internamente) y procesos interdepartamentales (actividades que participan todas las áreas de la empresa).

También es importante seguir las normas de ISO 9001:2015; el cuál define como Mapa de Procesos, como la herramienta que permite visualizar fácilmente cuáles son y cómo se relacionan los procesos de una organización, la misma vez identificarlas sus fortalezas y debilidades de cada proceso existente.

Toda empresa que contenga un mapa de procesos de las actividades existentes, este viene a ser el paso siguiente de haber analizado e identificado los procesos de la organización y sus diferentes áreas lo cual permitirá interrelacionar de manera esquematizada o en forma gráfica, de manera de secuencia

encadenada los procesos que lleva los productos o servicios; esto generará eficiencia en los controles y un mayor valor agregado a las actividades. Por otro lado, Según Pico (2006), afirma que un mapa de procesos es una técnica o herramienta que se utiliza para “mapear” los procesos, para descubrir el flujo de valores que contienen.

Según Méndez (2015), explica que existe cuatro niveles que debe incluir todo mapa de procesos, el proceso estratégico (toma de decisiones), proceso de producción (producción), proceso de apoyo (soporte) y procesos de evaluación (seguimiento y control).

Importante enfocar lo que menciona, La Norma Internacional ISO 9001:2015; permite controlar las interrelaciones de procesos, mejorando su desempeño y calidad; generando mayor gestión al cumplir de manera específica, de manera eficaz. Todo proceso dentro de una empresa es necesario identificarlos, analizarlos y simplificarlos.

Para lograr los objetivos, según Soledad (2016), afirma que la relación a la calidad del producto o servicio es necesario fijar los estándares de calidad de los procesos dentro de su elaboración. Esto permitirá seguir un control y supervisión estándar para dicho proceso, seguir al pie de la letra la documentación. También la autora especifica que el diagrama proporciona una herramienta homogénea para la estandarización, documentación y comunicación entre procesos dentro de la organización. Estos diagramas influyen bastante en la estandarización ya que facilitan su entendimiento y comprensión, ayuda a definir las secuencia evitando así errores o equivocaciones que pueden permitir que el producto no sea de calidad o pérdida de ventas por productos mal preparados, generar tiempos de producción y delegar funciones más específicas.

Según Ramonet. (2013), explica que un diagrama de flujo son el método más extendido y popular para realizar el diseño de gráfico de procesos, método totalmente potente para hacer cumplir el objetivo, facilitar la comunicación entre los colaboradores.

Por otro lado, según Arroyave (2012) afirma que, la estandarización es la aplicación y mejor de normas establecidas a procesos productivos con el fin de tener un ordenamiento de cada área y una buena calidad del producto. En otras palabras, estandarización es todo proceso que está totalmente documentado y especificado de manera ordenada. Según Sosa (2014) una correcta estandarización debe contener objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, métodos, normas, programas manuales. Para generar eso, es necesario una inversión de recursos y tiempos; pero será recompensado en la disminución de riesgos de fallas de calidad, producción o eficiencia y entrega de producto. Es por eso que, Calderón (2017), afirma que la estandarización implica la orientación hacia cliente, actitud profesional, actuar con coherencia, responsabilidad y con ética ante los clientes.

También expresa la Asociación Internacional de Franquicias. (2019), los franquiciadores proporcionan los sistemas, herramientas y soporte para que sus franquiciados tengan la capacidad de cumplir con los estándares de marca del sistema y garantizar la satisfacción de los clientes. Es importante tener en cuenta que para obtener el contrato de una franquicia se debe hacer un previo estudio para cumplir de manera efectiva todo lo presentado anteriormente para que la franquicia funcione a la par; es por ello por lo que se debe tener el apoyo de un abogado de franquicia calificado.

Cuando una empresa se decida por iniciar el sistema de franquicias, es porque desea el crecimiento, rentabilidad y mejoramiento de ella; debe tener ciertos parámetros, requisitos o pasos recomendados:

es importante saber sobre el sistema de franquicias (leyes, casos, funcionamiento, mercado), es necesario un previo estudio para determinar lo viable que sería el franquiciar la marca; como también es de suma importancia gestionar y realizar el programa de franquicias (plan estratégico, manuales, documentación, entre otros). Este programa contiene la estandarización de las actividades y procesos de la empresa, aspectos administrativos y contables. Por otro lado; Studio Canudas (2016), afirma que las ventajas del sistema de Franquicias son, Crecimiento rápido, menor inversión, motivación, otros ingresos, desarrollo. Para obtener una licencia se debe tener en cuenta que debe ser una empresa conocida, el sitio o local del establecimiento para el desarrollo de la franquicia, las capacitaciones constantes de seguridad, higiene, trabajo, limpieza, marketing, por otro lado, la promoción y venta de productos y servicios, así como la comercialización continua.

Enfocando las documentaciones de los procesos operativos Rodríguez (2009), afirma que son herramientas impresas que sirven para transmitir toda la información necesaria al franquiciado para poder operar el negocio. Toda empresa que desea iniciar el sistema de franquicias necesita tener como documentos los procesos operativos existentes de todas las actividades que se realicen dentro de la empresa, esto genera y permite al franquiciado tener todo detallado paso a paso a seguir de igual forma los procesos, estos documentos son imprescindibles, deben ser los más prácticos posibles y entendibles, para que puedan servir realmente a los trabajadores de la empresa y poder cumplir de manera eficiente.

Según Rodríguez (2009), explica que para realizar una franquicia se debe tener lo siguiente procedimientos o pasos en cuenta, Concepto Repetible (negocio apto para ser clonado o replicándolo), Transmisible (Know How ser transmitidos en diagramas o procesos estandarizados), Marca (Registro para franquicias), Concepto Atractivo (evaluación de demanda, reconocimiento de marca, estudio de mercado), Rentabilidad (utilidades positivas), Requisitos legales (Contrato), Asesoría (personas especializadas en el tema). Los procedimientos para realizar una franquicia son identificación y análisis de los procesos operativos, mapeo de los procesos operativos, estandarización de los procesos operativos, documentar los procesos operativos y por último demostrar la conveniencia económica del costo/beneficio. Los procedimientos de elaboración para una franquicia son claves para la gestión y realización de esta misma, esto permitirá y detallara las responsabilidades del franquiciado, contenga paso a paso y detallado las políticas y procedimientos; es por ello que Según Velarde (2014), explica lo que se debe tener en cuenta, El derecho de copia (acuerdo de no revelación o duplicará procesos alquilados), Declaración de Confidencialidad (no utilizar información para otro fines); elaboraciones de políticas (sobre entrega de procesos, recetas). También el autor afirma que el franquiciado debe tener todo detallado, sobre la organización general de la empresa (organigrama), estandarizaciones de procesos. Es de importancia agregar lo que explica Aguirre (2014), toda franquiciador que desea alquilar o franquiciar una marca, debe tener en cuenta ciertos pagos que están pactados legalmente en el contrato, Derecho de entrada (monto único), Regalías comerciales (pagos según tiempo especificado sobre las ventas) y Fondo de Publicidad (campañas publicitarias).

1.2. Planteamiento del Problema

¿Cómo elaborar un Plan para franquiciar los procesos operativos de El Restaurant Parrilladas El Cuatrero, Trujillo 2019?

Variable: Franquicia en los procesos operativos.

Tabla 1: Operalización de la variable Franquicia en los procesos operativos.

VARIABLE	DEFINICION DE LA VARIABLE	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES
FRANQUICIA EN LOS PROCESOS OPERATIVOS	Según la Asociación Internacional de Franquicias (IFA), define como el método de distribución de productos o servicios, siendo entre dos personas el Franquiciador (quien establece la marca comercial y sistema) y el Franquiciado (quien alquila el derecho de hacer negocio con el nombre y sistema del franquiciador).	Moderna forma de comercializar productos o servicios, aprovechando las ventajas competitivas y reconocimientos del mercado, generando estandarizaciones en los procesos operativos.	Procesos Operativos
			Identificación de procesos. Interrelación de procesos. Estandarización de procesos e instructivos de trabajo. Programa de Procesos Operativos Resultados económicos. Costo beneficio.

1.3. Objetivo general

Elaborar un plan para franquiciar los procesos operativos de El Restaurant Parrilladas El Cuatrero, Trujillo 2019.

1.4. Objetivos específicos

- Analizar la información existente para identificar los procesos operativos y recetas en el Restaurant Parrillada El Cuatrero.
- Mapear los procesos operativos existentes en el Restaurant Parrillada El Cuatrero.
- Estandarizar las recetas de Preparación de Cocina y Bar de los procesos operativos en el Restaurant Parrillada El Cuatrero.
- Documentar recetas para Franquiciar de acuerdo con formato de los procesos operativos en el Restaurant Parrillada El Cuatrero.
- Demostrar la conveniencia económica en el Restaurant Parrillada El Cuatrero.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

Investigación descriptiva, porque en la empresa Restaurant Parrillada El Cuatrero, utilizando el método de recopilación de datos “Observación”, dentro de las áreas en investigación; dando como resultado identificar y analizar los procesos existentes de las áreas de cocina y bar, para luego describir y redactar dichos procesos y documentarlos para su estandarización.

La investigación también entra al campo de la prospección, puesto que presenta cálculos y proyecta beneficios.

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

Totalidad de los procesos operativos existentes en el Restaurant Parrillada El Cuatrero.

2.2.2. Muestra

Totalidad de los procesos operativos de cocina y bar en el Restaurant Parrillada El Cuatrero.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Para la investigación, se optó por dos técnicas e instrumentos, para la realización de recolección de datos de la información existente y análisis de esta investigación, se procedió con la autorización y permiso respectivo de realizar dicha investigación por parte del gerente de la empresa del Restaurante Parrilladas El Cuatrero, su autorización fue clave ya que la investigación de información de recetas es de suma confiabilidad.

2.3.1. Observación

En primer lugar, se obtuvieron datos importantes; se procedió a recurrir a la primera técnica e instrumentación, empleando el uso de “Observación”, con ayuda de fichas de cotejo u observación que fueron entregados a todo el personal que tiene la empresa, Estas fichas contienen, la numeración respectiva de ficha de observación, apellidos y nombres de los trabajadores, el cargo que contiene dentro de la empresa y del área que pertenece y el área observada; posterior existe un espacio e blanco donde ellos redactaron cuales son todas sus funciones o actividades; estos documentos de fichas de observación fueron impresos y entregados a todo el personal, entregándole 3 impresiones para cada uno; es ahí donde los trabajadores redactaron las actividades que realizan en la empresa desde la hora de entrada (4:00pm a 12:00 m), se especificó que redacten absolutamente toda la carga laboral y funciones que realicen, teniendo en cuenta de ser muy claros y minucioso en cada detalle; posterior se realizó el análisis y se decidió por realizar el estudio de investigación en las dos áreas Cocina y Bar; donde dichos trabajadores redactaron todas sus funciones que realizan en el proceso de preparación como de condimentos, vinagretas, salsas, ajís, bebidas y cocteles, que son totalmente de suma confiabilidad; son estas dos áreas que se decidió la realización de la investigación porque es en donde se obtuvo un panorama total y amplio; por otro lado se pudo observar que no se tenía documentado y ni estandarizado ningún proceso y

receta de elaboraciones o preparaciones; trabajaban de manera empírica. (Ver Anexo N° 1)

2.3.2. Entrevista

En segundo lugar, se procedió a utilizar la segunda técnica o instrumentación, “La Entrevista”, la cual se ejerció en la siguiente visita al Restaurant Parrilladas El Cuatrero, siendo realizada solamente a los trabajadores quienes realizan las preparaciones de las recetas de las área de Cocina y Bar; en este instrumento se investigará más a profundidad las recetas de preparaciones que tiene la empresa; es por ello que ejerciendo dicho instrumento se resaltó que los encargados de las preparaciones deben redactar y explicar con cantidades exactas, momentos exactos, material de trabajo que utilizan y la manera de preparar dichas recetas (paso a paso); siempre con la autorización del Gerente de la empresa. Se realizó esta técnica o instrumentación, porque se observó que ambas áreas no contaban con sus procesos claros y especificados, no conocían la interrelación existentes entre los procesos, como tampoco no se tenía claro las estandarizaciones de las preparaciones de recetas de los procesos operativos; este instrumento fue clave e importante para poder determinar, hallar y realizar la investigación para una posterior documentación y estandarización de dichos procesos operativos dentro de la empresa restaurant parrillada El Cuatrero.

2.4. Procedimiento

Se optó por la elección de la empresa de Restaurant Parrilladas El Cuatrero, por ser en primer lugar, una empresa totalmente reconocida en el mercado Trujillo por sus carnes a la parrilla y bar, con una trayectoria actual de 24 años; como segundo lugar, se escogió dicha empresa para estandarizar sus procesos operativos de las áreas de Cocina y Bar, generando a largo plazo la realización de alquiler por medio de franquicias a nivel nacional. La investigación se dio inicio contactando con el Gerente General de la empresa mencionada de manera formal, efectuándose una pequeña cita, no mayor a media hora, explicando detalladamente el trabajo e investigación a realizar en su empresa; pactándose así las visitas semanales que se tendrá dentro de su empresa; así como también la autorización de poder entrar a las áreas y conversar con sus trabajadores en la cual se observó las preparaciones de cada uno de sus recetas a estandarizar; cabe recalcar que el mismo nos especificó que el trabajo realizado sea de suma importancia y profesionalismo, enfocándose en valores como respeto, honestidad y confiabilidad, por la información brindada, otorgada y proporcionada durante el transcurso del desarrollo de la investigación. También cabe mencionar que se dio el visto bueno para generar las visitas dentro del establecimiento.

En la primera visita, se realizó la primera técnica e instrumentación “La Observación”, dándose en la primera sesión de visita de la empresa en mención, con duración de 2 horas y 30 minutos aproximadamente, permitiendo el Gerente a tener acceso a las áreas de Cocina y Bar, como también comunicación con los trabajadores, permiso de ver los procedimientos de preparaciones de las diferentes recetas existentes dentro de la empresa. Por otra parte, se entregaron a los mismos trabajadores de dichas áreas las hojas de observación o cotejo, con la única finalidad de que puedan redactar sus procesos y

funciones dentro de la hora de trabajo absolutamente todo de inicio a fin; esto dio inicio a organizar la información existente de manera general de dichas áreas a investigar.

Luego, a la semana siguiente, se empezó a realizar la segunda técnica e instrumentación “La Entrevista”, siendo previamente consultado con el Gerente de la empresa, ya que dichas entrevistas van a ser redactadas y explicadas por los mismos trabajadores encargados de dichas áreas, donde tendrán que explicar minuciosamente y detalladamente cada preparación de cada una de las recetas existentes dentro de la empresa; desde los insumos que se utilizan, los gramajes, la secuencia, los pasos a seguir uno tras otro, los materiales que utilizan para dichas preparaciones, los tiempos. Es por ello que se dio a conocer toda la propuesta al Gerente, siendo el quien dio la aceptación y autorización de realizar dichas Entrevistas, con la confianza, seguridad y confiabilidad que se nos otorgó. Gracias a las técnicas e instrumentación de “Observación” y “Entrevista”; se pudo obtener la valiosa información existente dentro de la empresa, donde se puede dar inicio a la propuesta de esta investigación, como estandarizar los procesos operativos; dando inicio al segundo capítulo Metodología y tercer capítulo Resultados.

También se realizaron los trabajos en conjunto con los trabajadores de ambas áreas por un plazo de 12 días, de los cuales ellos empleaban 1 hora días aproximadamente de su tiempo de trabajo para la redacción, estudio y elaboración de los documentos a estandarizar de las preparaciones de los procesos operativos de ambas áreas en estudio.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

El estudio de la empresa Restaurant Parrillada El Cuatrero, se pudieron observar los procesos operativos de toda la empresa y de las dos áreas en investigación, siendo área de cocina y bar, se encontraron que las informaciones de los procesos operativos existentes no se encontraban estandarizados, todo se manejaba por la misma práctica; es por ello que se basa la investigación y se da inicio estandarizar.

3.1. Análisis la información existente de los procesos operativos y recetas.

La investigación empezó utilizando la técnica o herramienta de recolección de datos llamada “Observación” o “Lista de Cotejo”. Ver Anexo N° 2 a Anexo N° 8.

En primer lugar, fueron entregados a todos los trabajadores de todas las áreas de la empresa. En los siguientes puntos se puede observar el análisis de la información, obtenidas gracias a las fichas de observación redactados por cada uno de los trabajadores de las áreas de la empresa restaurant parrillada El Cuatrero.

- La empresa no cuenta con el orden de todos los procesos operativos existentes de la empresa, desde la solicitud del proceso de almacén hasta la entrega del producto final en el proceso de mesero.
- No cuenta con el mapeo estandarizado de los procesos operativos.
- Se trabajaba de manera empírica, los trabajadores realizaban sus funciones o actividades por la misma experiencia obtenida.
- Los trabajadores realizan funciones o actividades que no exige su área.
- No se cumple en ocasiones ciertas funciones o actividades claves.
- Problemas en realizar los pedidos para el día de trabajo siguiente, dejaban sus pedidos en cada área, y existe problemas con el almacenero que tiene que ir buscando área por área, se debe reunir todos los pedidos de todas las áreas en la caja, para que se realice un trabajo más eficiente en el proceso de almacén.
- No se tiene estandarizado, con respecto al proceso de cortado de carne.

En segundo lugar, fueron entregados a todos los trabajadores de las áreas de cocina y bar de la empresa. En los siguientes puntos se puede observar el análisis de la información, obtenidas gracias a las fichas de observación redactados por cada uno de los trabajadores de las áreas de la empresa restaurant parrillada El Cuatrero.

- La empresa no cuenta con los procesos de ambas áreas.
- Los trabajadores no conocen la interrelación entre los procesos operativos existentes.
- Los trabajadores de las áreas de cocina y bar realizan sus preparaciones de manera empírica
- No se cuenta con documentos estandarizados de recetas de preparaciones de ambas áreas.
- No se tiene detallado las funciones o actividades específicas de cada área, importante para las preparaciones.
- Existencia de problemática al contratar un nuevo personal, este no se acoplaría rápidamente a la rutina de trabajo de la empresa, ya que no cuenta con los documentos para realizar sus funciones.

- Existencia de problemas, al preparar las cantidades de condimentos, bases, ajíes, no se tiene una cantidad exacta para sus elaboraciones, no está estandarizado.
- En el área de Bar, el bartender muchas veces, no cumple con recetas reales, por falta de cristalería (copas), muchas veces cambia las presentaciones, y en ocasiones las cantidades de onzas para las preparaciones de cocteles.
- Ambas áreas no tienen estandarizado las cantidades exactas que se debe preparar por fechas, se tiene problemas porque los fines de semana, feriados, o fechas especiales, muchas veces se prevé justo en esa misma fecha y no con anticipación.

Se pudo analizar lo anterior que la empresa trabaja de manera empírica y experiencial por los mismos años de trabajo, tanto de todos los procesos como también de las áreas de cocina y bar, se determinó que el restaurant no cuenta con ningún documento estandarizado ni procesos identificados; es ahí donde empezamos con dicha técnica de estudio a trabajar; donde se pudo dar inicio a la identificación de los procesos existentes de toda la empresa, desde lo más general hasta los subprocesos. Es por ello que gracias a este análisis se puede seguir con la investigación, para la realización del mapeo, elaboración de diagramas de procesos existentes y documentación y estandarización de las preparaciones de recetas de ambas áreas.

3.2. Mapeo de los procesos operativos y recetas existentes.

Habiendo realizado y dada por terminada la técnica de recolección de datos “Observación”, dichas anotaciones identificados de cada uno de los procesos general de la empresa, se obtuvieron un total de 20 procesos existentes; estos procesos son de todas las áreas del restaurant desde un inicio a fin (Input y Output), esto quiere decir que inicia desde la gestión de pedido al proceso de almacén, la distribución en las diversas áreas de preparaciones cocina, cortado, condimentación, parrilla, bar, ensalada y atención al cliente; todos estos proceso son determinantes para la preparaciones del producto de carnes a la parrilla y bar; que es el rubro o actividad económica que la empresa se dedica; es así como una vez teniendo listos de manera identificable dichos procesos se dio con el siguiente paso de mapear, con las características del mapeado correspondiente; esto generará un mayor impacto dentro de toda la empresa, porque los mismos trabajadores sabrán toda la cadena del procedimiento que tiene la empresa, de donde derivan, los pasos, las características y el más importante obtener un mayor conocimiento de las áreas y trabajadores, esto generará cuando exista un problema se solucione de manera inmediata. De todos los procesos hallados, sólo serán 10 procesos que franquiciarán.

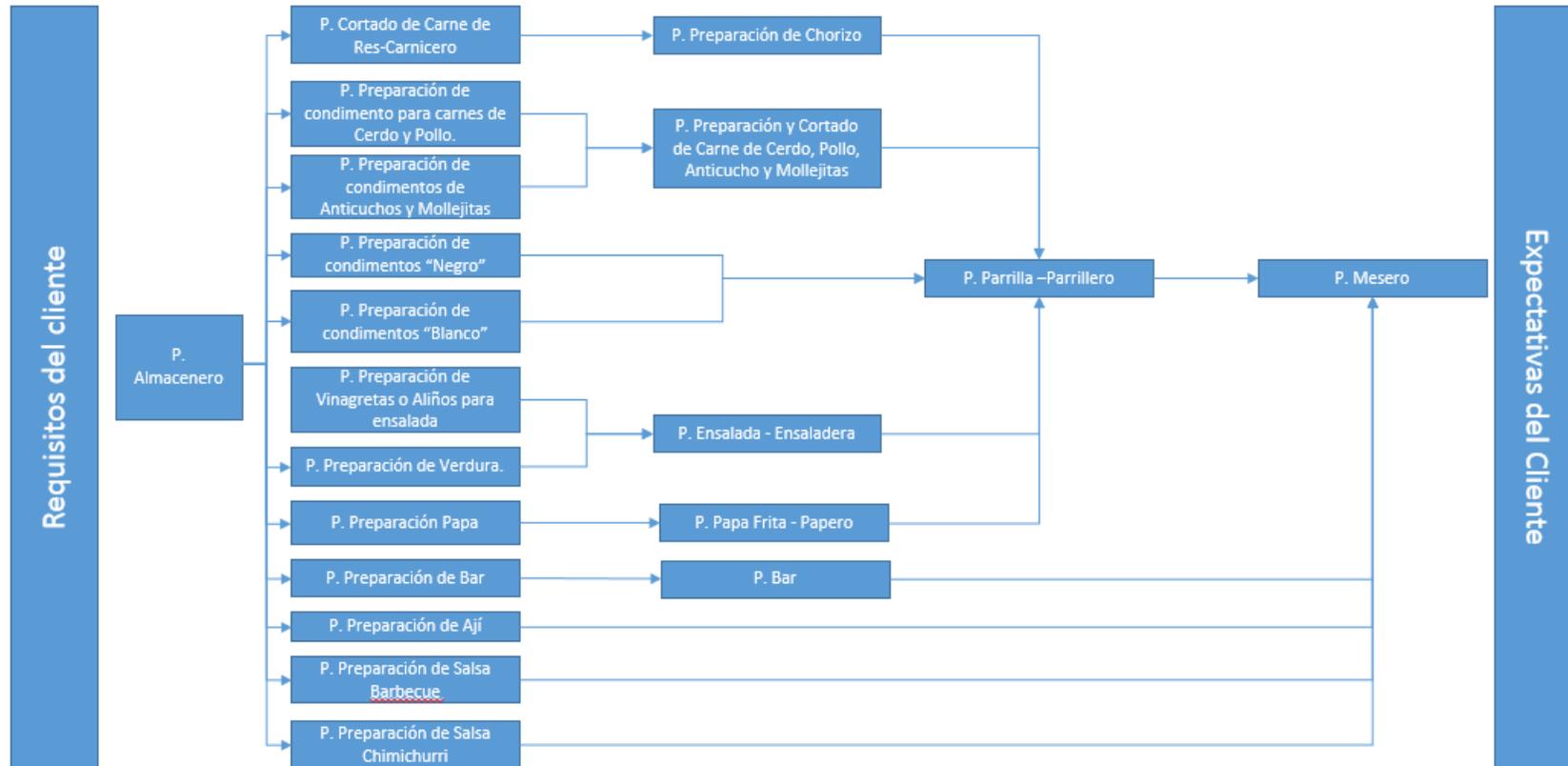


Figura 1: Mapeo de todos los procesos operativos existentes dentro del restaurant Parrilladas El Cuatrero.

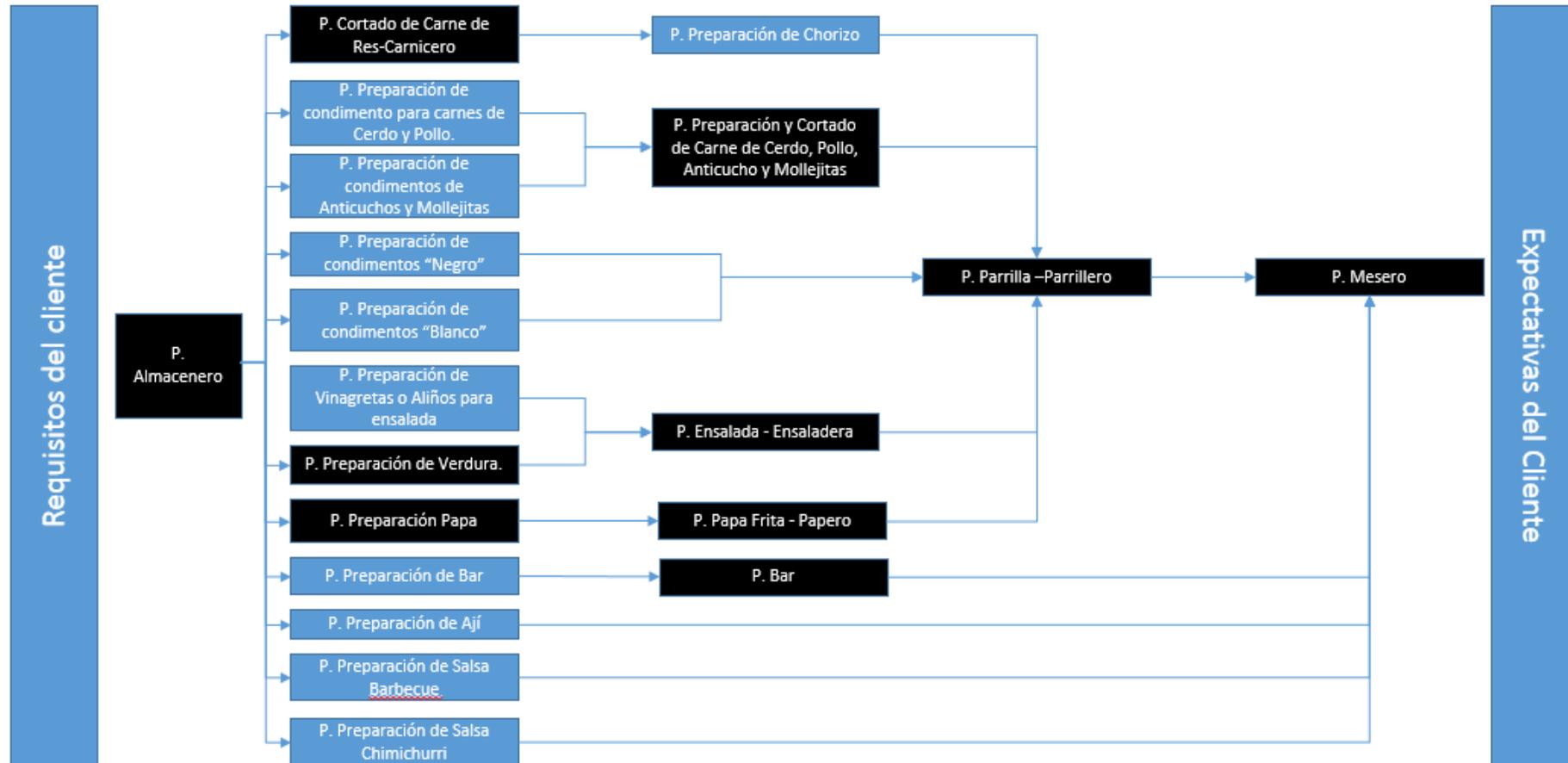


Figura 2: Mapeo de los procesos operativos existentes a franquiciar dentro del restaurant Parrilladas El Cuatrero.

3.3. Estandarización de las recetas de Preparación de Cocina y Bar de los procesos operativos.

Al tener los 20 procesos existentes ya definidos y a la misma vez graficado con las características del mapeado correspondiente, se dio con el siguiente paso de analizar más a fondo los procesos operativos siendo de las dos áreas en mención, cocina y bar; las cuales estos sub procesos también serán representados de manera gráfica y mapeados con las características que corresponde, generando una interrelación y clasificación, siendo los más importantes y de suma confiabilidad ya que son procesos operativos claves del rendimiento de la empresa ya que son las preparaciones de sus cremas, bases, condimentos, ajíes, entre otros. Se caracterizaron un total de 18 procesos del área de cocina, especificando los tiempos necesarios de cada proceso para la elaboración.

Para este punto fue necesario la elaboración de un plan para franquiciar el restaurant parrilladas el cuadrero, detallando datos generales de la empresa, misión, visión, costos, objetivos, metas; entre otros (Ver Pág. 43 – 44). También se elaboró un cronograma de actividades y plan para franquiciar las recetas de las preparaciones operativas de la empresa Restaurant Parrillada El Cuatrero, siendo desde enero a octubre del 2019, siendo el tiempo que duró dicha investigación, en este cronograma se puede observar por fechas específicas todo lo propuesto por fechas para cumplir con la estandarización de dichas recetas operativas. (Ver Tabla 20).

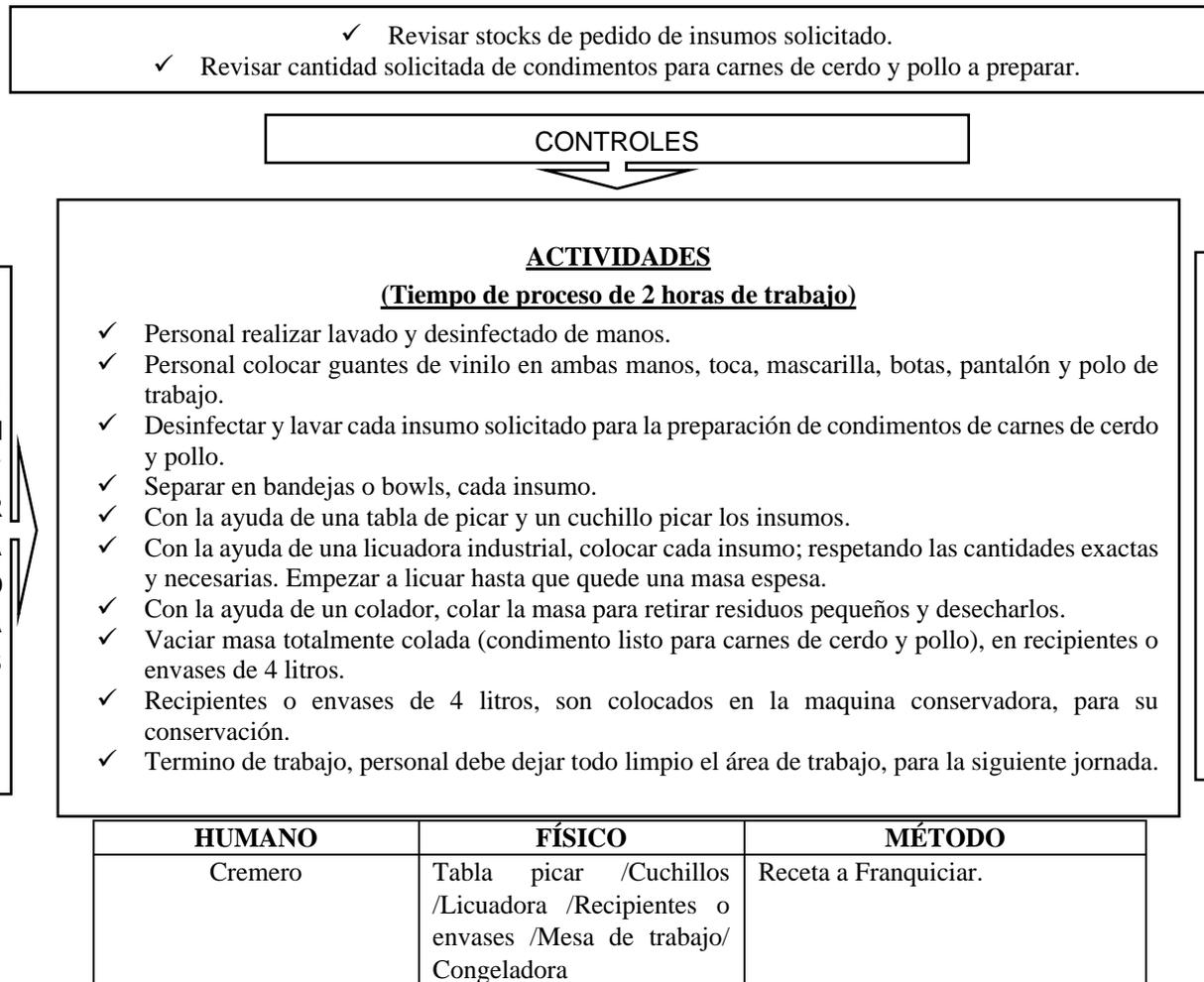


Tabla 2: Caracterización del Proceso de Preparación de Condimento para Carnes de Cerdo y Pollo.

- ✓ Revisar stocks de pedido de insumos solicitado.
- ✓ Revisar cantidad solicitada de condimentos para anticucho y mollejas.

CONTROLES

ACTIVIDADES

(Tiempo de proceso de 2 horas de trabajo)

- ✓ Personal realizar lavado y desinfectado de manos.
- ✓ Personal colocar guantes de vinilo en ambas manos, toca, mascarilla, botas, pantalón y polo de trabajo.
- ✓ Desinfectar y lavar cada insumo solicitado para la preparación de condimentos de anticuchos y mollejas.
- ✓ Separar en bandejas o bowls, cada insumo.
- ✓ Con la ayuda de una licuadora industrial, colocar cada insumo; respetando las cantidades exactas y necesarias. Empezar a licuar de manera continua.
- ✓ En el proceso de licuado, agregar de manera continua los siguientes insumos. Y seguir licuando hasta que quede una masa espesa.
- ✓ Vaciar masa (condimento listo para anticuchos y mollejas), en recipientes o envases de 4 litros.
- ✓ Recipientes o envases de 4 litros, son colocados en la maquina conservadora, para su conservación.
- ✓ Termino de trabajo, personal debe dejar todo limpio el área de trabajo, para la siguiente jornada.

ENTRADA	
PROCESO	RESULTADO
Proceso de Almacenero	Entrega de pedido y cantidades de insumos solicitado para la preparación de condimentos de anticuchos y mollejas.

ENTRADA

RESULTADOS

RESULTADO	
RESULTADO	PROCESO
Cantidad solicitada de condimentos para anticuchos y mollejas.	Proceso de preparación de carnes.
Envases o recipientes de 4 litros, contiene condimentos para anticuchos y mollejas.	

HUMANO	FÍSICO	MÉTODO
Cremero	Tabla picar /Cuchillos /Licuadora /Recipientes o envases /Mesa de trabajo/ Congeladora	Receta a Franquiciar.

Tabla 3: Caracterización del Proceso de Preparación de Condimento para Anticucho y Mollejas.

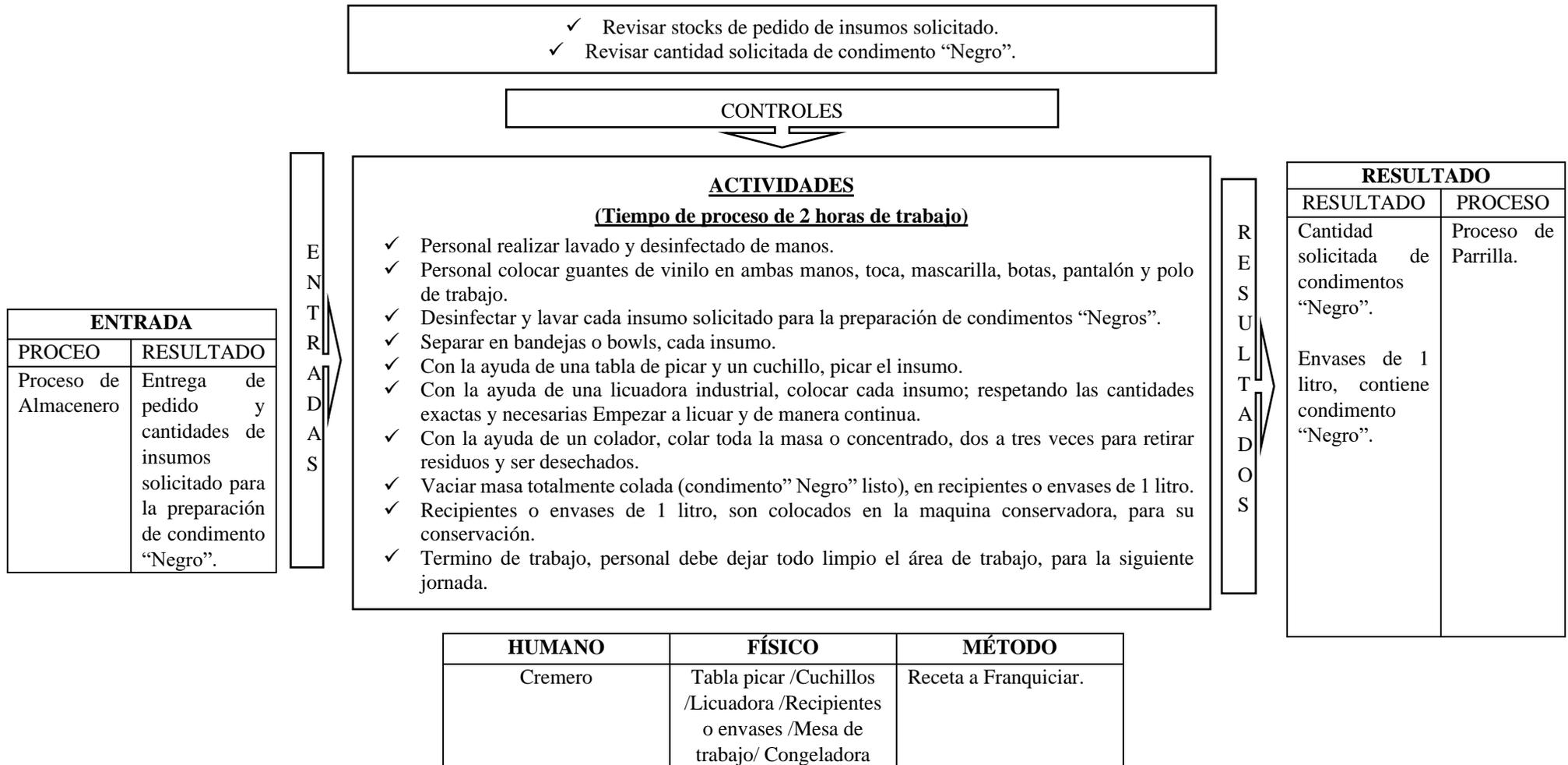


Tabla 4: Caracterización del Proceso de Preparación de Condimento “Negro”.

- ✓ Revisar stocks de pedido de insumos solicitado.
- ✓ Revisar cantidad solicitada de condimento “Blanco”.

CONTROLES

ACTIVIDADES
(Tiempo de proceso de 2 horas de trabajo)

- ✓ Personal realizar lavado y desinfectado de manos.
- ✓ Personal colocar guantes de vinilo en ambas manos, toca, mascarilla, botas, pantalón y polo de trabajo.
- ✓ Desinfectar y lavar cada insumo solicitado para la preparación de condimentos “Blancos”.
- ✓ Separar en bandejas o bowls, cada insumo.
- ✓ Con la ayuda de una tabla de picar y un cuchillo picar los insumos.
- ✓ Con la ayuda de una licuadora industrial, colocar cada insumo picado; respetando las cantidades exactas y necesarias Empezar a licuar y de manera continua.
- ✓ Con la ayuda de un colador, colar la masa para retirar residuos pequeños y desechar.
- ✓ Después de colar, volver a vaciar la masa a la licuadora industrial y agregar los últimos insumos, por último, agregar una buena cantidad de mostaza.
- ✓ Vaciar masa totalmente colada (condimento “Blanco” listo), en recipientes o envases de 1 litro.
- ✓ Recipientes o envases de 1 litro, son colocados en la maquina conservadora, para su conservación.
- ✓ Termino de trabajo, personal debe dejar todo limpio el área de trabajo, para la siguiente jornada.

ENTRADA	
PROCESO	RESULTADO
Proceso de Almacenero.	Entrega de pedido y cantidades de insumos solicitado para la preparación de condimento “Blanco”.

ENTRADA

RESULTADOS

RESULTADO	
RESULTADO	PROCESO
Cantidad solicitada de condimentos “Blanco”.	Proceso de Parrilla.
Envases de 1 litro, contiene condimento “Blanco”.	

HUMANO	FÍSICO	MÉTODO
Cremero	Tabla picar /Cuchillos /Licuadora /Recipientes o envases /Mesa de trabajo/ Congeladora	Receta a Franquiciar.

Tabla 5: Caracterización del Proceso de Preparación de Condimento “Blanco”.

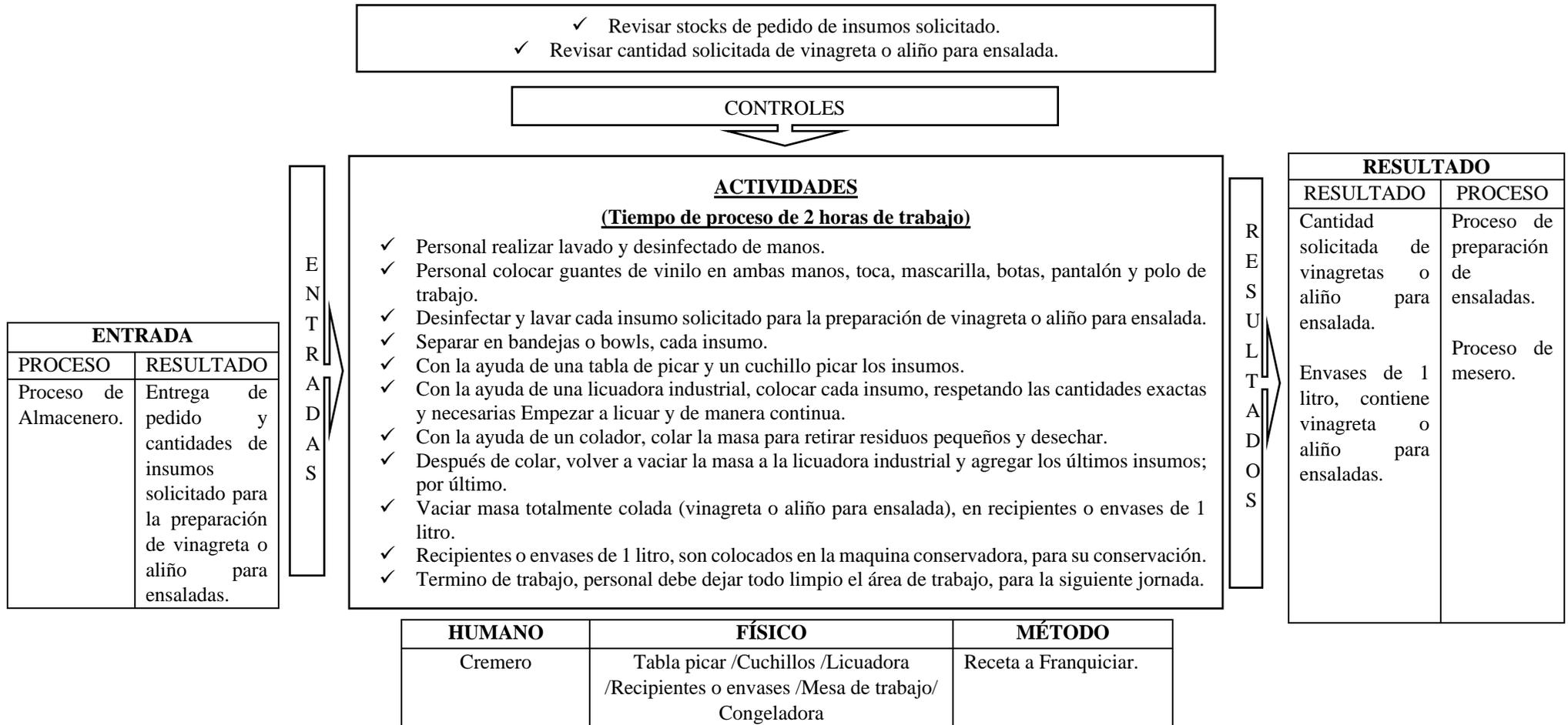


Tabla 6: Caracterización del Proceso de Preparación de Vinagretas o Aliños para Ensaladas.

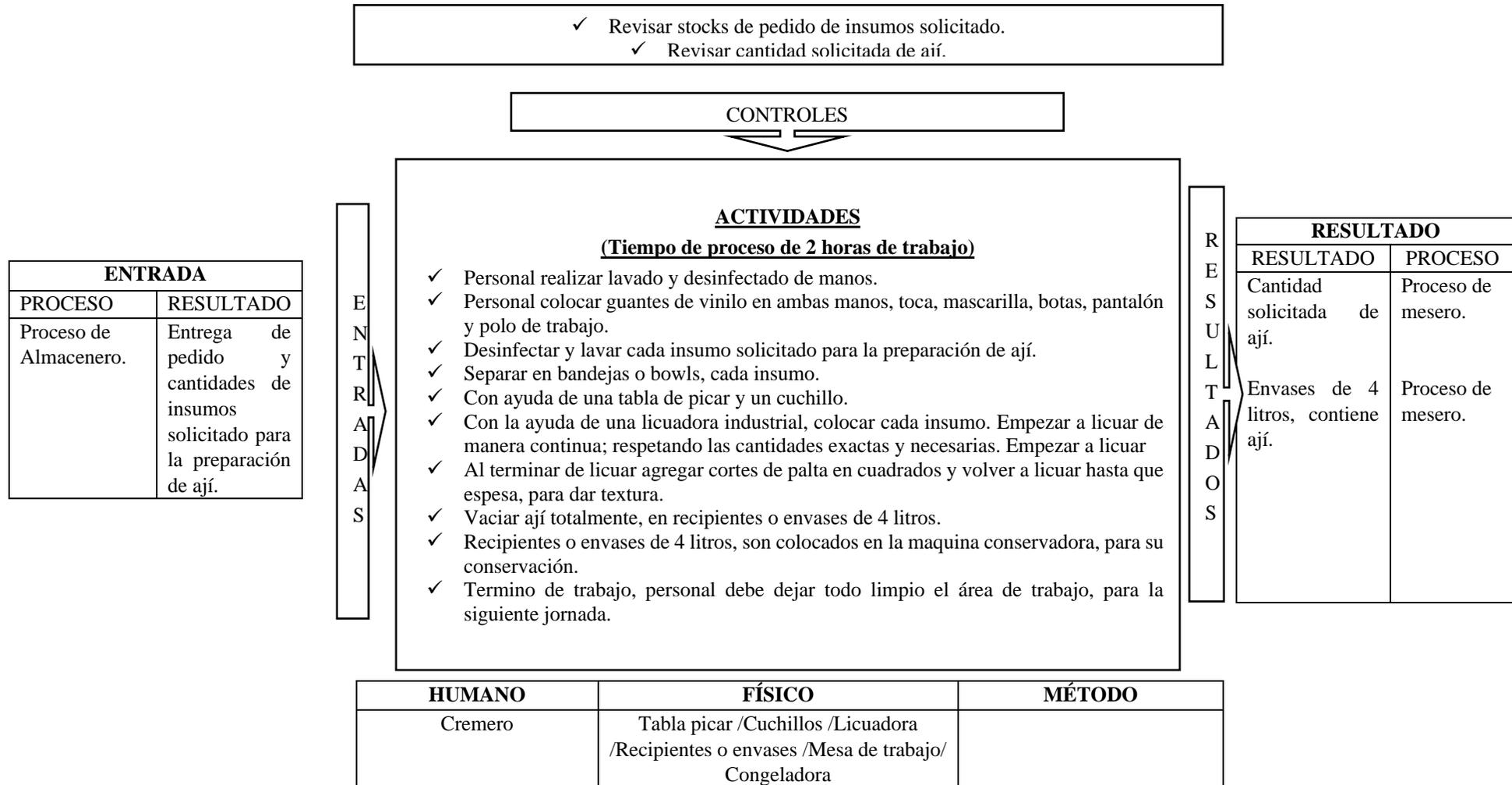


Tabla 7: Caracterización del Proceso de Preparación de Ají.

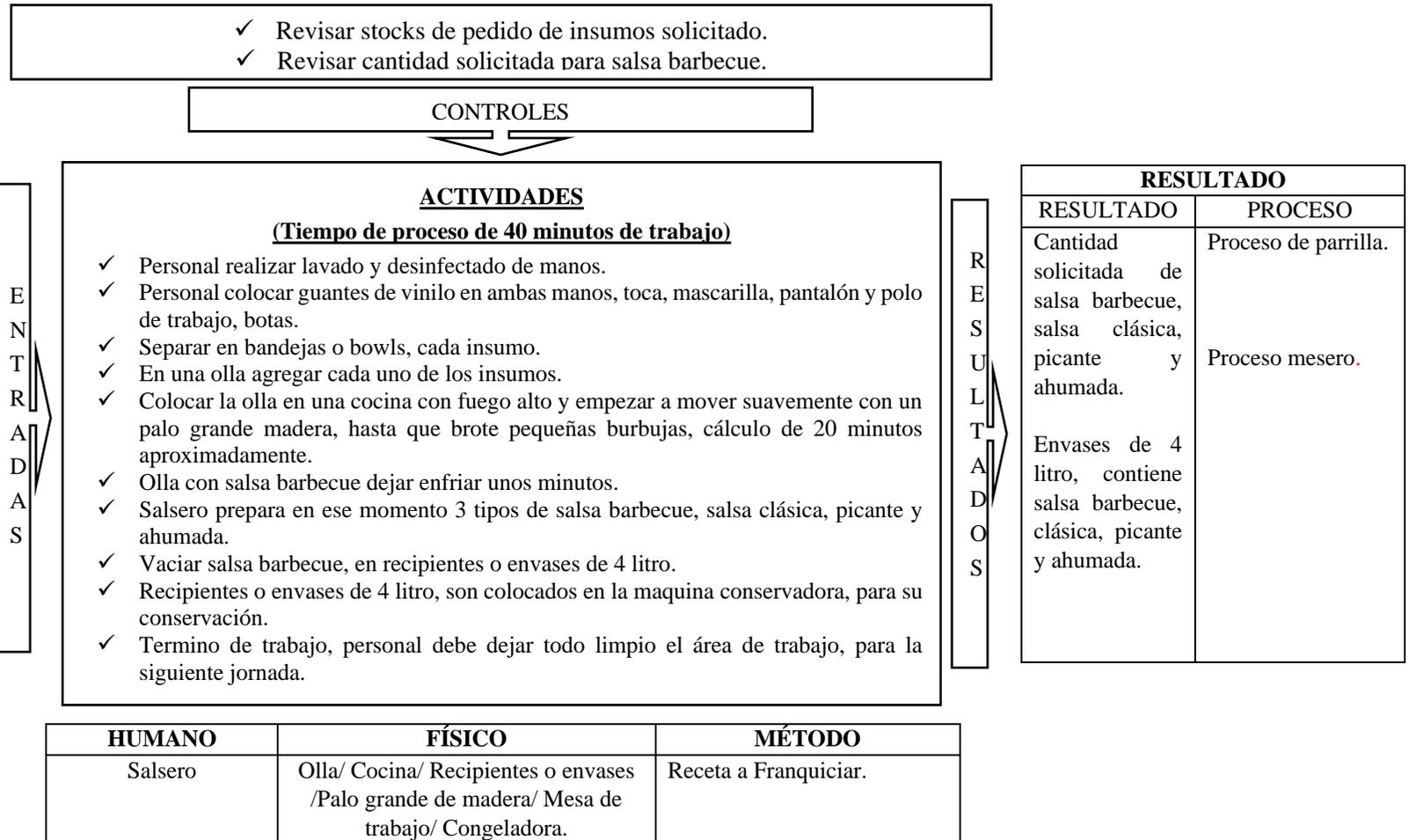


Tabla 8: Caracterización del Proceso de Preparación de Salsa Barbecue.

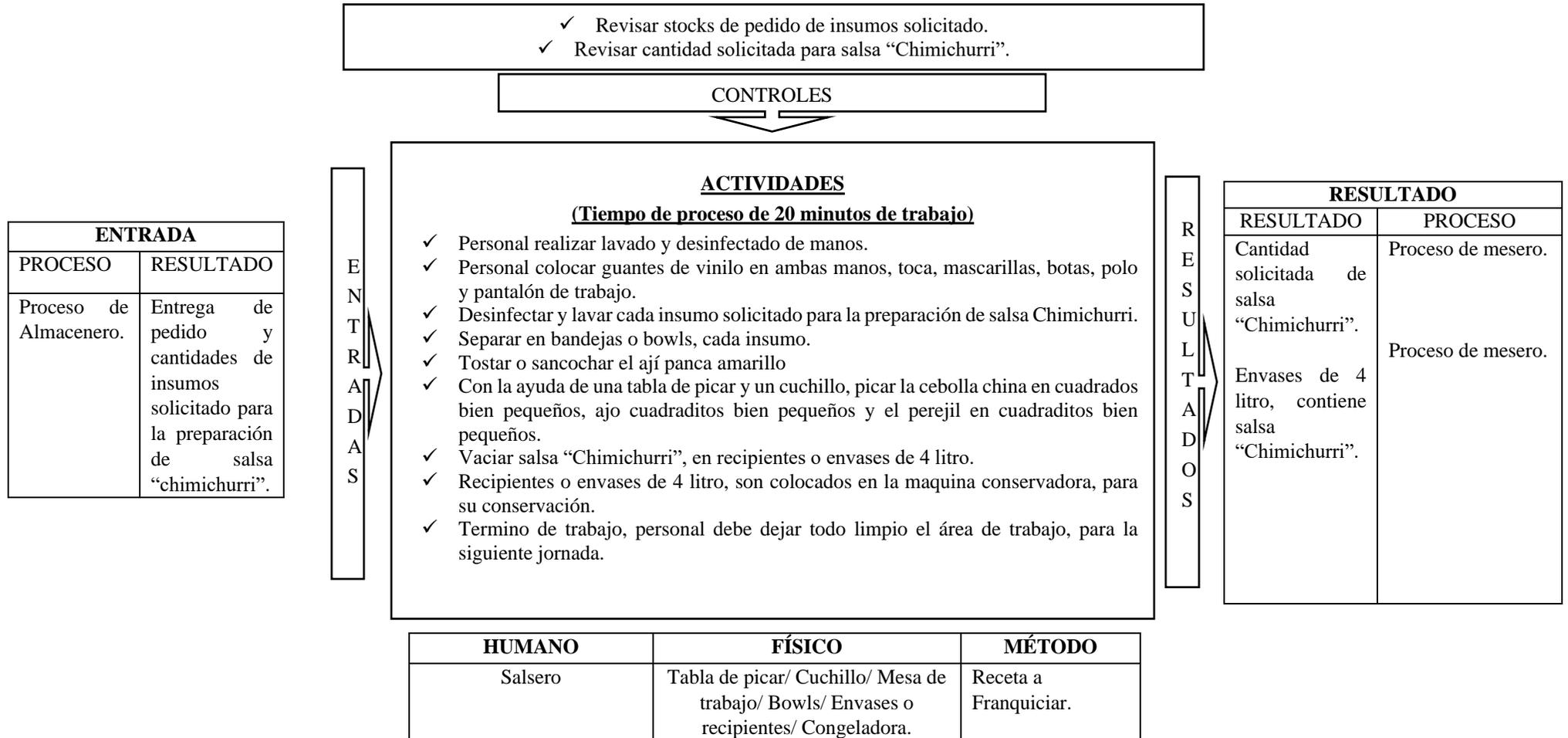


Tabla 9: Caracterización del Proceso de Preparación de Salsa “Chimichurri”

- ✓ Revisar y pesar bloques de diversos tipos de carnes de res.
- ✓ Verificar buen funcionamiento de máquinas congeladoras.
- ✓ Verificar stock en almacén de área de cortado de carne de res.

CONTROLES

- ACTIVIDADES**
(Tiempo de proceso de 3 horas de trabajo)
- ✓ Personal realizar lavado y desinfectado de manos.
 - ✓ Estar completamente uniformado, polo especial para trabajo, pantalón de trabajo, botas.
 - ✓ Carnicero, habilita área de trabajo.
 - ✓ Carnicero separa bloques de cada tipo de carnes en sus jivas respectivas como, Beefe, Picaña, Marucha, Churrasco, Entraña, Asado de Tira de Res, Lomo Fino de Res, Cuadril.
 - ✓ Carnicero, revisa el pedido solicitado por el área del proceso de parrilla.
 - ✓ Carnicero limpia y corta el tipo de carne de Beefe, Picaña, Marucha, Churrasco, Entraña, Asado de Tira de Res, Lomo Fino de Res y Cuadril.
 - ✓ Carnicero separa en una bandeja de acero los recortes sobrantes de carnes provenientes del proceso de limpiado; los cuales posteriormente serían pesados con la ayuda de una balanza y la máquina empacadora al vacío por cada 3 kg.
 - ✓ Carnicero con la ayuda de una balanza y la maquina empacadora al vacío, empaca y sellan solo los tipos de carne como, Lomo Fino de res, Cuadril, Beefe, Picaña; con sus pesos respectivos y rotulados
 - ✓ Carnicero con la ayuda de una balanza empaca con bolsas delgadas las carnes de tipo, Churrasco, Asado de Tira de Res y Marucha, con sus pesos respectivos y rotulados.
 - ✓ Carnicero coloca en sus jivas correspondientes y coloca carnes en la máquina congeladora.
 - ✓ Termina de trabajo, personal debe dejar todo limpio el área de trabajo, para la siguiente jornada.

ENTRADA	
PROCESO	RESULTADO
Proceso de almacenero.	Entrega de pedido y cantidades de carnes para cortado.
Proceso de parrilla.	Pedido de carnes faltantes de stock.

ENTRADA

RESULTADOS

RESULTADO	
RESULTADO	PROCESO
Cortes de carnes con sus pesos	Proceso de parrilla.
Carnes empacadas al vacío	Proceso de parrilla.
Recortes de carne empacada al vacío.	Proceso de preparación de chorizo.

HUMANO	FÍSICO	MÉTODO
Carnicero	Congeladoras/Tabla de picar/ Cuchillos/ Balanza/ Mesa de Trabajo/ Empacadora al vacío.	Receta a Franquiciar.

Tabla 10: Caracterización del Proceso de Cortado de Carne de Res – Carnicero.

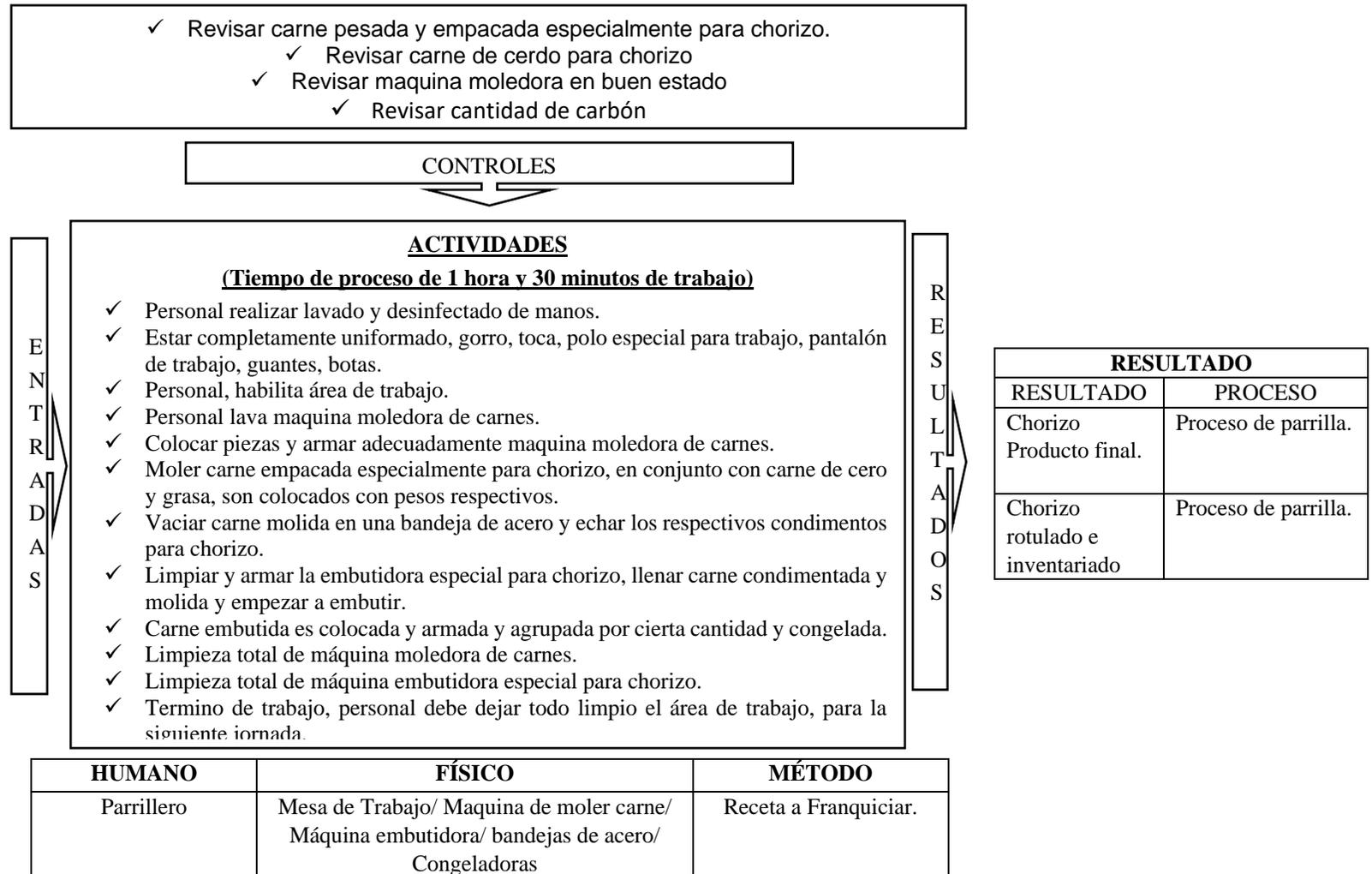


Tabla 11: Caracterización del Proceso de Preparación de Chorizo

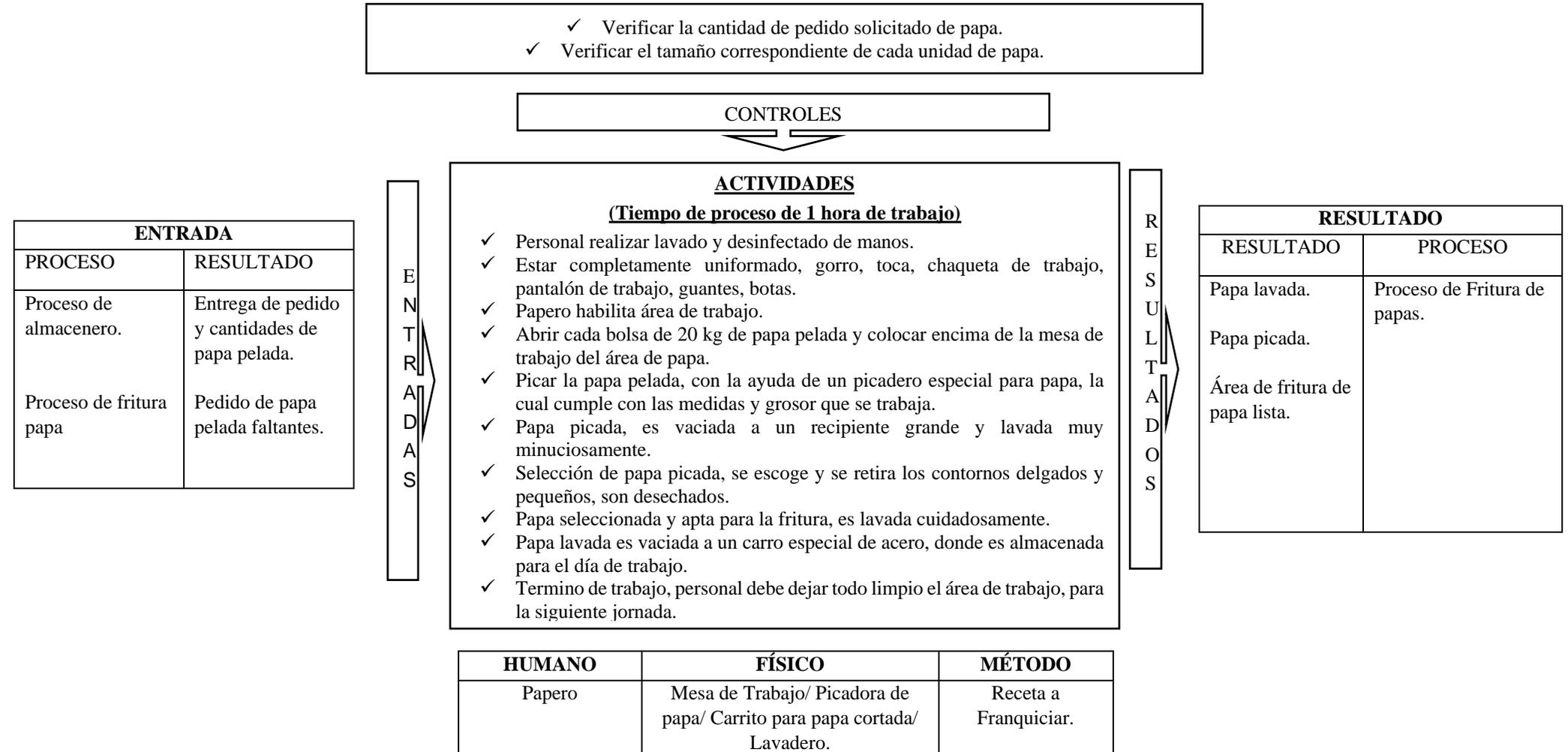


Tabla 12: Caracterización del Proceso de Preparación de Papa – Papero

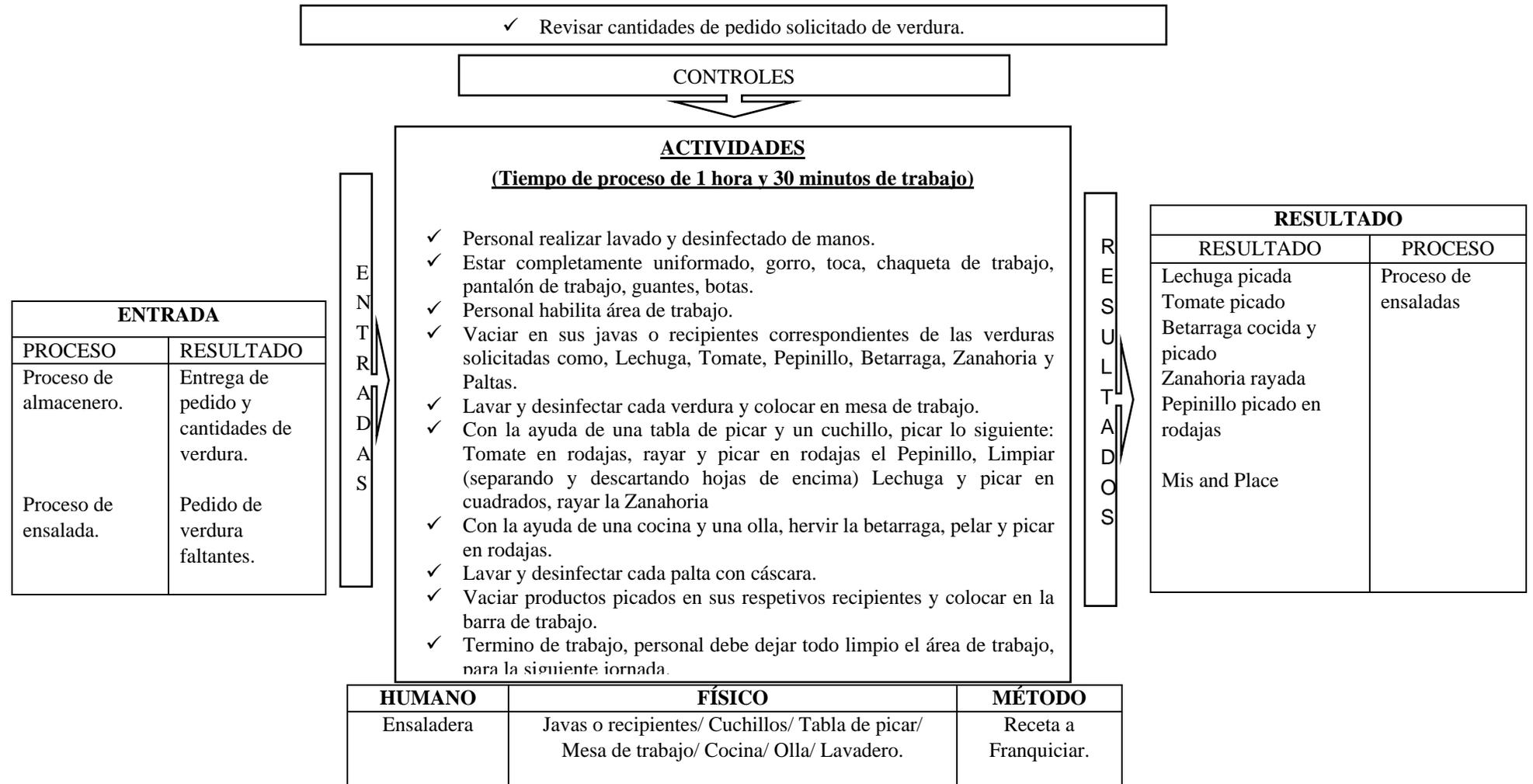


Tabla 13: Caracterización del Proceso de Preparación de Verduras – Ensaladera

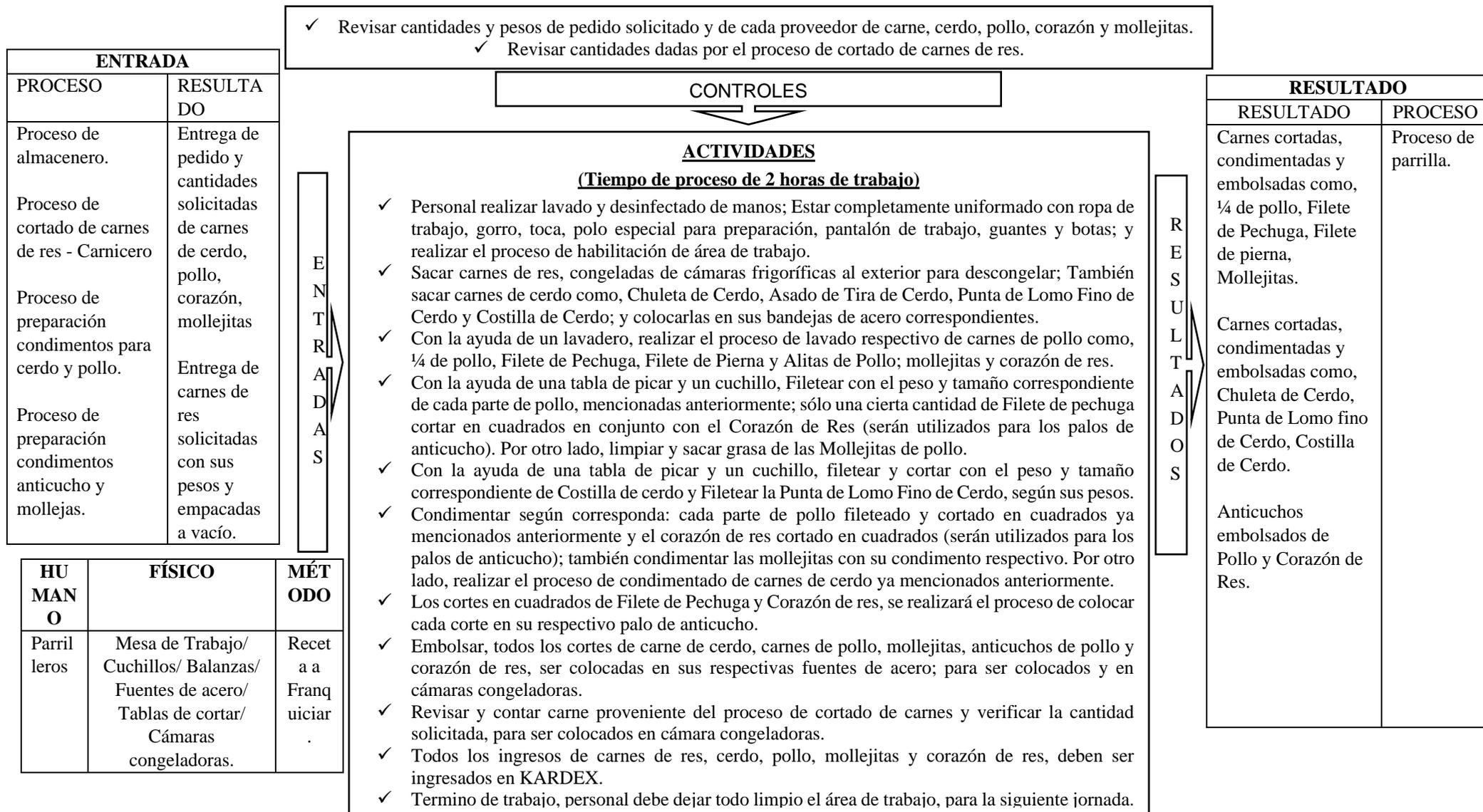


Tabla 14: Caracterización del Proceso de Preparación y Cortado de Carnes de Cerdo, Pollo, Corazón, Mollejititas – Parrillero

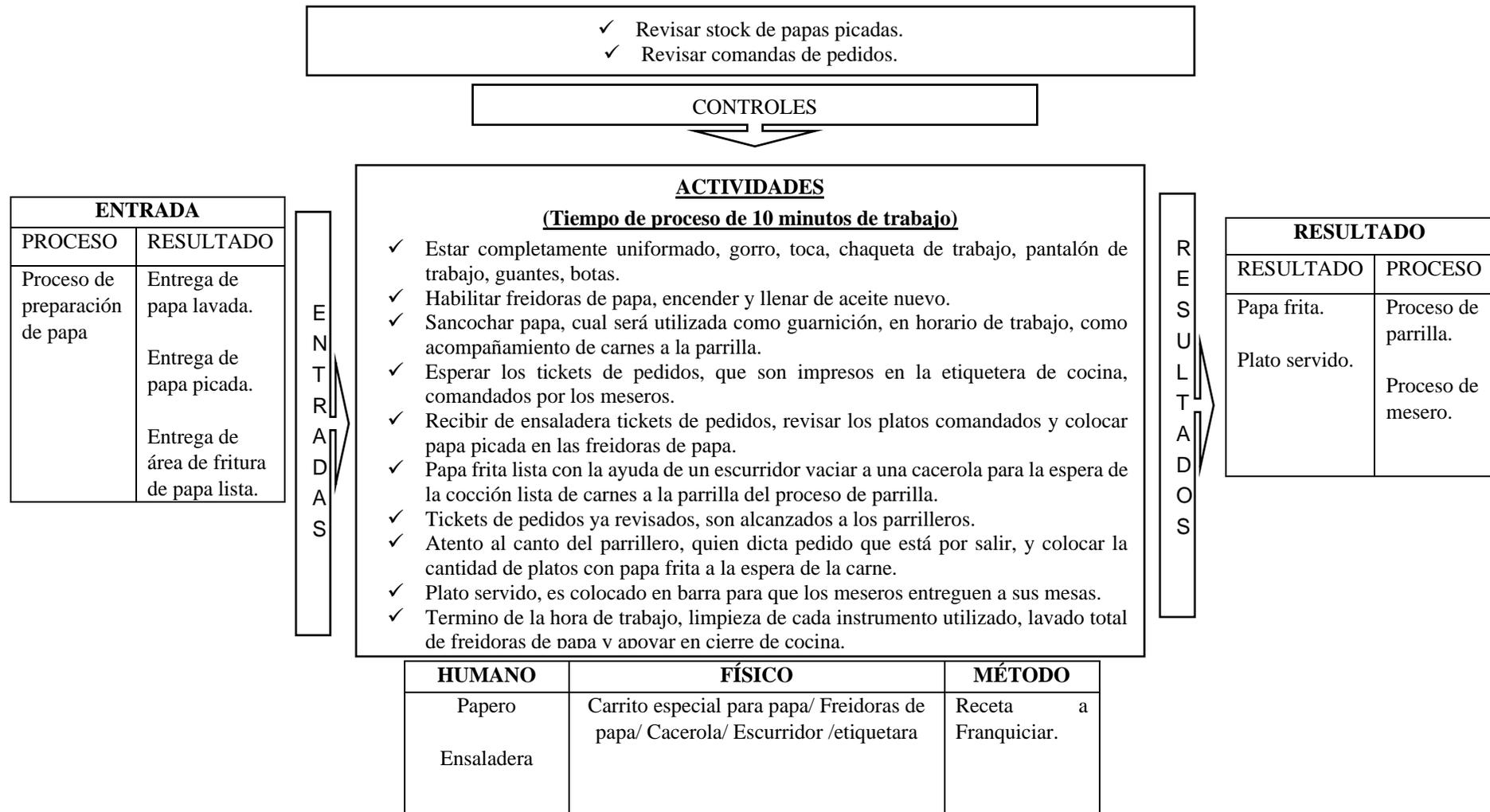


Tabla 15: Caracterización del Proceso de Fritura de Papas – Papero

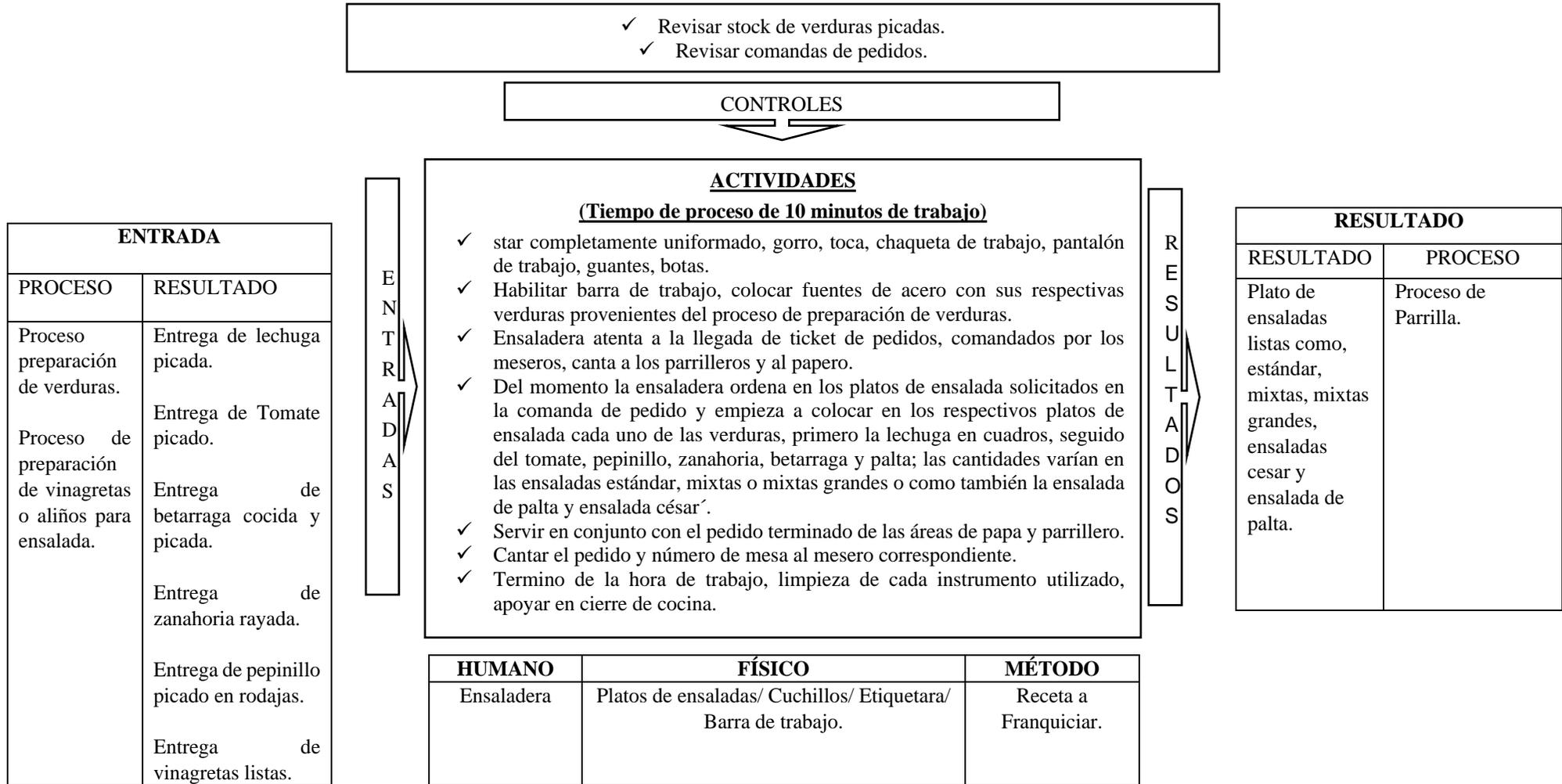


Tabla 16: Caracterización del Proceso de Preparación de Ensaladas – Ensaladera.

- ✓ Revisar cantidades de stock de carnes de res, cerdo, pollo, mollejititas, anticuchos.
- ✓ Revisar cantidad de carbón.

CONTROLES

ACTIVIDADES

(Tiempo de proceso de 25 minutos de trabajo)

- ✓ Estar completamente uniformado, gorro, toca, chaqueta de parrillero, pantalón de vestir, botas.
- ✓ Limpiar parrillas, rascar con escobillas de hierro, llenar con carbón la cantidad necesaria, dejando listo para horario de trabajo.
- ✓ Prender el carbón.
- ✓ Ordenar y colocar fuentes a la mano de diversos tipos de carnes.
- ✓ Ordenar y tener a la mano frascos de condimentos como Negros, Blancos y Aceite.
- ✓ Atento al ticket de pedido y canto de ensaladera.
- ✓ Revisar ticket de pedido.
- ✓ Según pedido solicitado, buscar tipo de carne ya sea de res, cerdo, pollo, mollejititas, anticuchos y colocar dentro de parrilla para freír; siempre verificando los términos sobre todo en carnes de res como Punto inglés, Término medio, ¾ o Bien cocido.
- ✓ Cuando esté listo la carne para freír cantar al papero para que coloque los platos con sus papas fritas correspondientes.
- ✓ Carnes americanas y algunas carnes de res empacadas al vacío, descongelar en agua, una vez descongelada se da inicio a abrir bolsa de empacada y freír.
- ✓ Listo el pedido avisar al papero en conjunto con ensaladera para que sea puesto en barra y cantar o avisar al mesero con su mesa correspondiente.
- ✓ Término de horario de trabajo, parrillero debe revisar y cuadrar kardex de carnes con los montos iniciales y ventas del día y verificar el stock restante que esté cuadrado sin faltantes.
- ✓ Regresar carnes sobrantes y guardar en máquinas congeladoras.
- ✓ Apagar el carbón con abundante agua, sin dejar rastro de fuego.
- ✓ Término de trabajo, personal debe dejar todo limpio el área de trabajo, para

ENTRADA

RESULTADO

ENTRADA	
PROCESO	RESULTADO
Proceso de preparación de condimentos “Negros”.	Entrega de condimentos “Negros”
Proceso de preparación de condimentos “Blancos”.	Entrega de condimentos “Blancos”
Proceso de cortado de carnes de res.	Entrega de cortes de carnes con sus pesos, empacadas al vacío.
Proceso de preparación de carnes de cerdo, pollo, anticuchos, mollejititas.	Entrega de ají.
Proceso de preparación de chorizo.	
Proceso de fritura de papa.	
Proceso de preparación de ensaladas.	
Proceso de preparación de ají.	

RESULTADO	
RESULTADO	PROCESO
Pedido terminado	Proceso de mesero.
Carnes de res, cerdo, mollejititas, anticuchos, chorizo.	

HUMANO	FÍSICO	MÉTODO
Parrillero	Parrilla/ Trinche/ Cuchillo/ Platos/ Mesa de Trabajo	Receta a Franquiciar.

Tabla 17: Caracterización del Proceso de Parrilla – Parrillero.

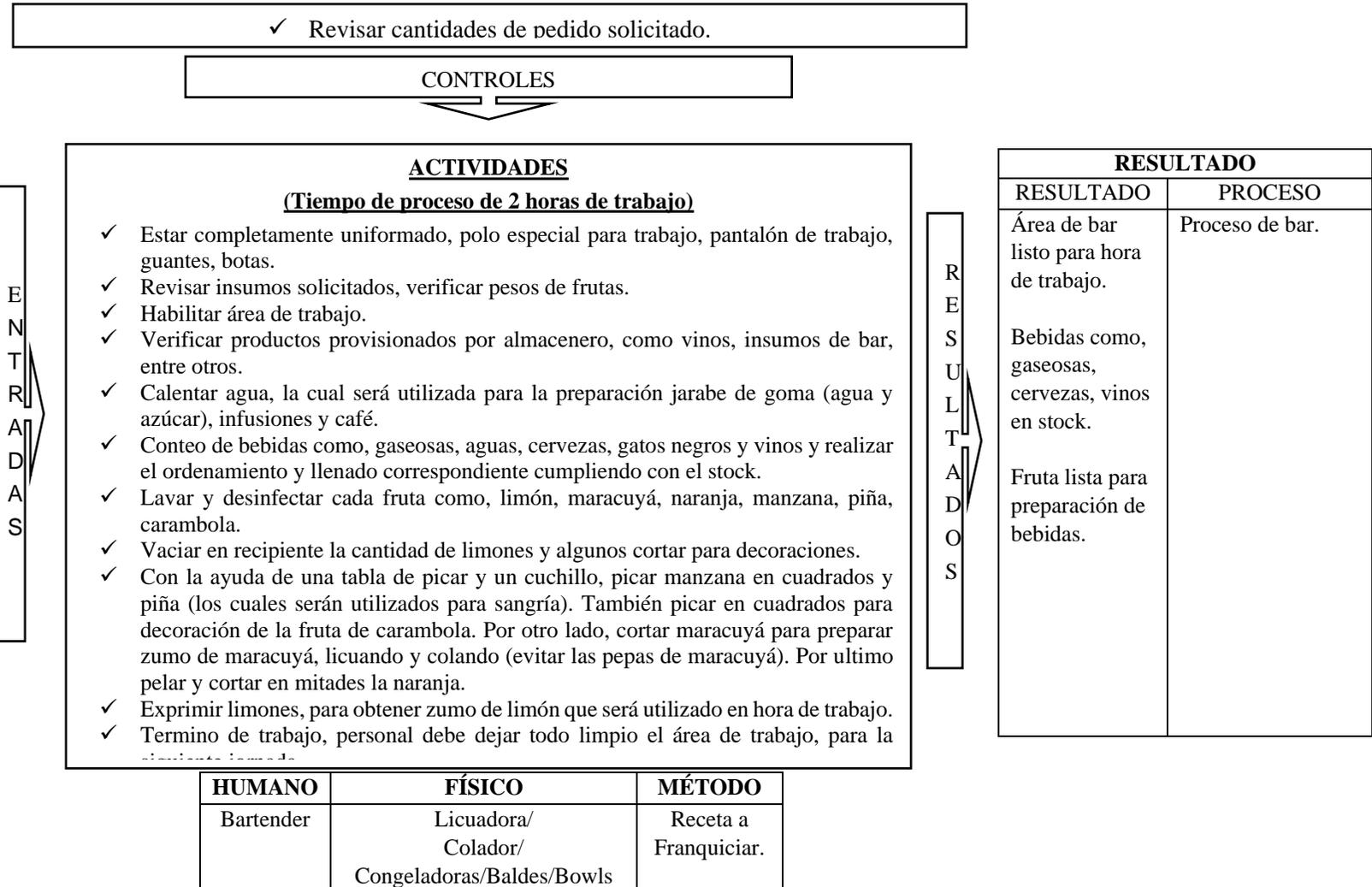


Tabla 18: Caracterización del Proceso de Preparación de Bar – Bartender.

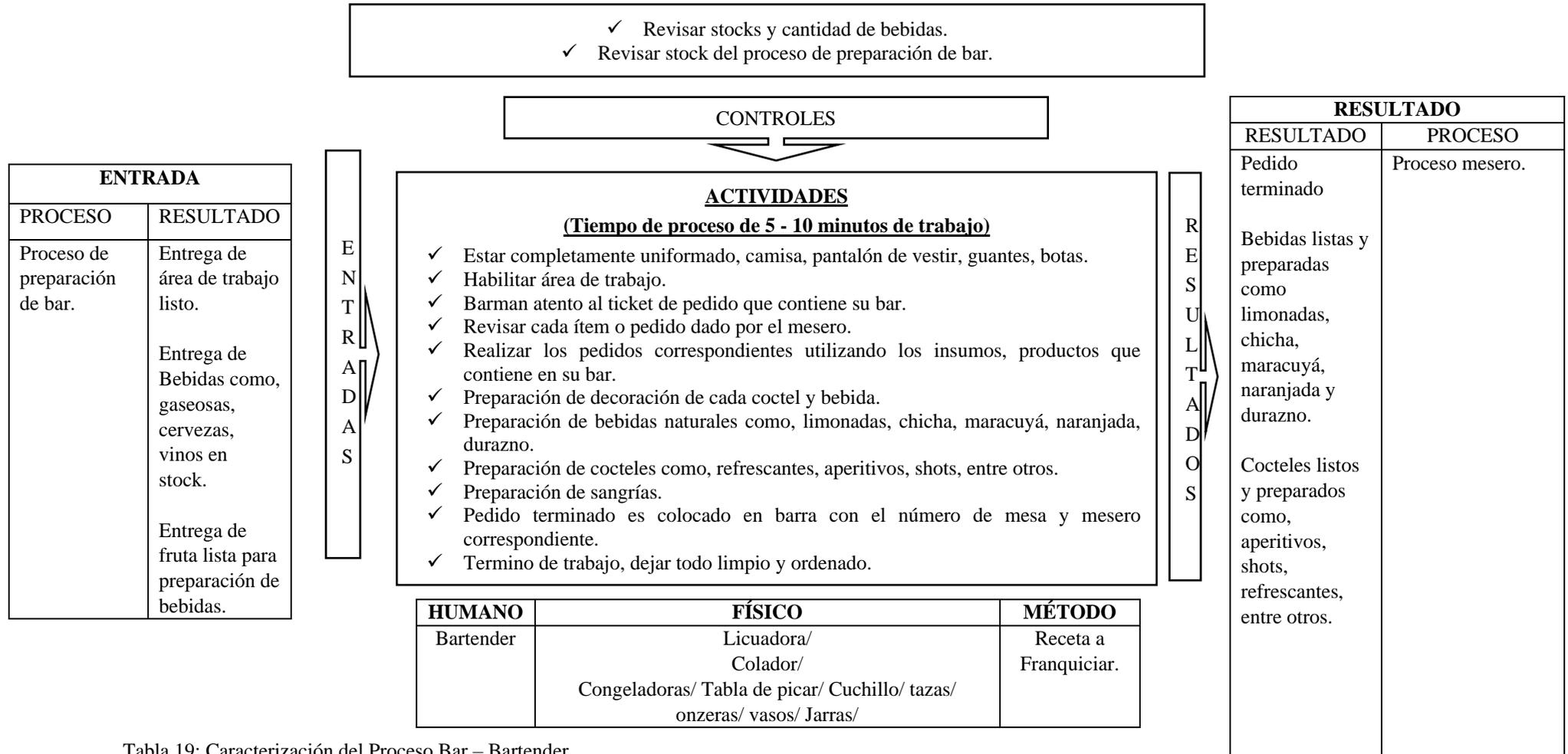


Tabla 19: Caracterización del Proceso Bar – Bartender

Plan de trabajo

1.1 Denominación y referencia de la empresa:

- 1.1.1 Empresa: El Cuatrero Restaurant S.A.C
- 1.1.2 Ruc: 20603099681
- 1.1.3 Número de trabajadores: 20 Trabajadores.
- 1.1.4 Página web: <http://elcuatrero.pe/>
- 1.1.5 Actividad económica: Principal - CIIU 55205 - restaurantes, bares y cantinas.
- 1.1.6 Sector: Trujillo.
- 1.1.7 Dirección: Francisco Borja N° 187 Urb. La Merced.
- 1.1.8 Teléfono: 044-222690.

1.2 Situación geográfica:

- 1.2.1 Región: La Libertad.
- 1.2.2 Provincia: Trujillo.
- 1.2.3 Distrito: Trujillo.
- 1.2.4 Localidad: Trujillo.

1.3 Equipo Directivo-Gerencia:

- 1.3.1 Carmen E. Gálvez Vílchez (Gerente).

1.4 Logo:



1.5 Misión: (Pág. 45)

1.6 Visión: (Pág. 45)

1.7 Valores:

- Amabilidad
- Transparencia
- Respeto
- Trabajo en Equipo
- Innovación

1.8 COSTO (Pág. 87 – 88).

1.9 Objetivo

- Expandir marca de la empresa a nivel nacional a través del uso de franquicias.

1.10 Metas:

- Posicionar en nivel norte del país
- Posicionarse en nivel centro del país
- Incrementar la rentabilidad de la empresa
- Unificar criterios de producción.
- Actividades documentadas.

ACTIVIDADES	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Coordinación de investigación a gerente del restaurante.	X	X																																							
Analizar la información existente, dentro del restaurante.			X	X																																					
Uso de técnica de recolección de datos "Observación"					X	X																																			
Uso de técnica de recolección de datos "Entrevistas"							X	X																																	
Vaciar información recolectada e identificar y analizarla según investigación									X	X																															
Identificar los procesos operativos existentes.											X	X	X																												
Mapear los procesos operativos de las áreas de cocina y bar.													X	X	X	X	X																								
Estandarizar las recetas de preparación de cocina y bar.																	X	X	X	X	X																				
Elaboración de recetas de cocina y bar.																					X	X	X	X	X																
Demostrar conveniencia económica																									X	X	X	X	X												
Realización del informe																																	X	X	X	X					

Tabla 20: Cronograma para Franquiciar los Procesos Operativos de la Empresa Restaurant Parrillada El Cuatrero.

3.4. Documentar recetas para Franquiciar de acuerdo con formato de los procesos operativos.

Se observó que la empresa no contaba con una misión y visión que los caracterice tanto en el sector estratégico como operario, es por ello que se dio inicio a realizar la misión y visión de la empresa dirigiéndola a un largo plazo no menor de 3 años. Continuación la visión y misión realizada a la empresa restaurante Parrillada El Cuatrero.

- Visión: Ser una sólida Empresa Trujillana líder, reconocida y especializada en el giro de carnes a la parrilla nivel nacional; la cual con todas estas características se replicará a nivel local y nacional, líder en el segmento de restaurantes de carnes a la parrilla.
- Misión: Somos una empresa Trujillana especializado en la producción de deliciosas carnes a la parrilla, que genere seguridad con sus productos de calidad, en un ambiente agradable con una atención de primera y sobre todo generando siempre a nuestros clientes una experiencia única y extraordinaria.

Se realizaron las elaboraciones de los diagramas de flujo de los procesos operativos que fueron mapeados. Esta documentación se realizó en conjunto con el personal de ambas áreas definiendo y redactando paso a paso, juntando opiniones, comentarios de dichos procesos operativos del área de cocina. Se representaron 18 diagramas de flujo del área de cocina, quedando unificados y de manera estandarizada; lo cual está lista para la formalización del sistema de franquicias.

Una vez ya teniendo identificados, los mapeos de los procesos operativos y los diagramas graficados de los procesos operativos del área de cocina y bar, se dio con el siguiente paso de preparar las recetas de ambas áreas. Estos procesos fueron redactados en el formato de recetas, siendo verificados minuciosamente y aceptados por el gerente de la empresa para su elaboración. Estos documentos permitirán a la empresa poder dar inicio al sistema de franquicias de los procesos operativos de la empresa en investigación, como también permitir vender la franquicia de las recetas; pudiendo así incrementar la marca, imagen, economía a nivel nacional. Como resultado de obtuvieron un total de 84 recetas de los procesos operativos de las áreas de cocina y bar, siendo 9 recetas de proceso operativos para el área de cocina y 52 recetas de procesos operativos para el área de bar.

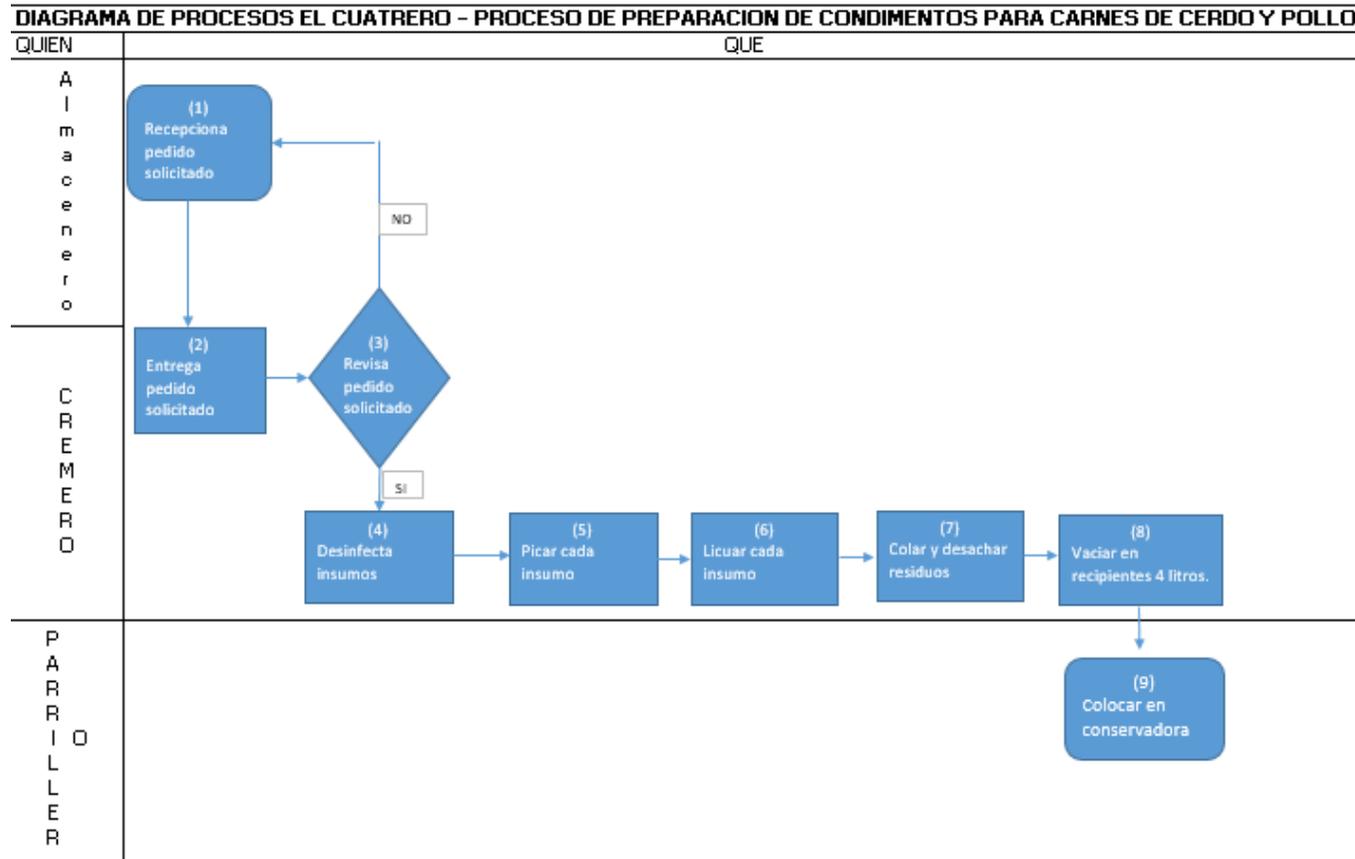


Figura 3: Diagrama de Procesos El Cuatrero – Proceso de Preparación de Condimentos para carnes de Cerdo y Pollo.

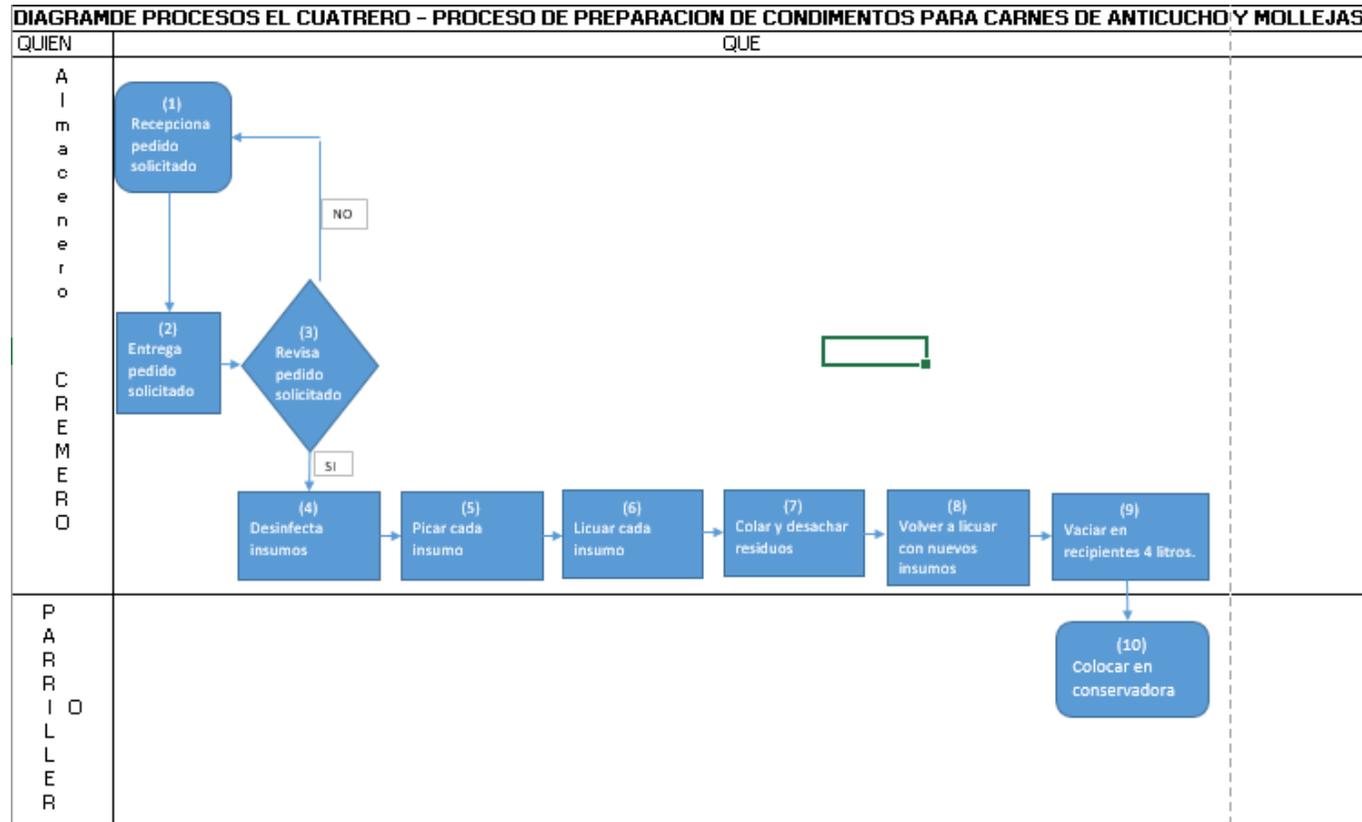


Figura 4: Diagrama de Procesos El Cuatrero – Proceso de Preparación de Condimentos para carnes de Anticucho y Mollejas.

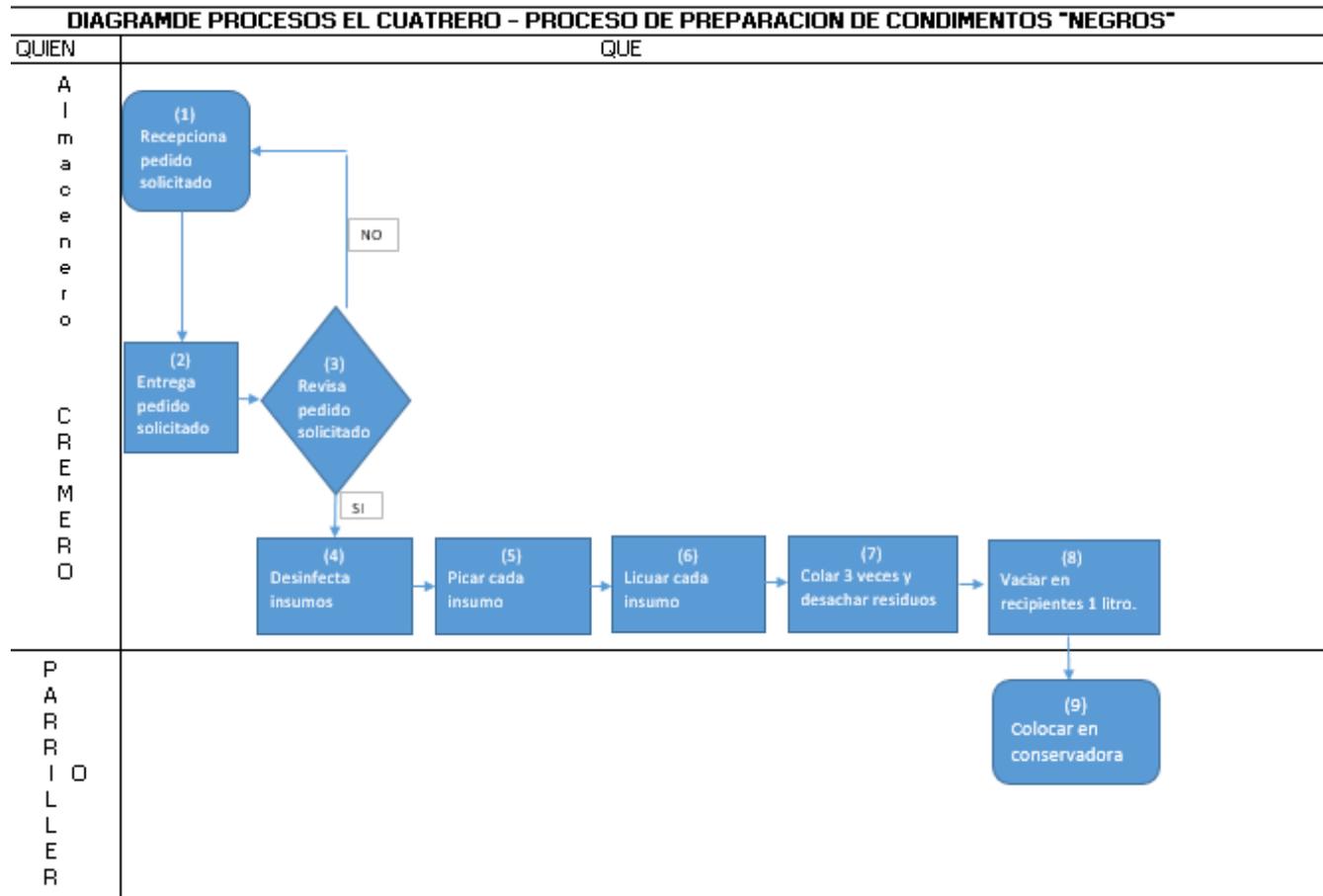


Figura 5: Diagrama de Procesos El Cuatrero – Proceso de Preparación de Condimentos “Negros”.

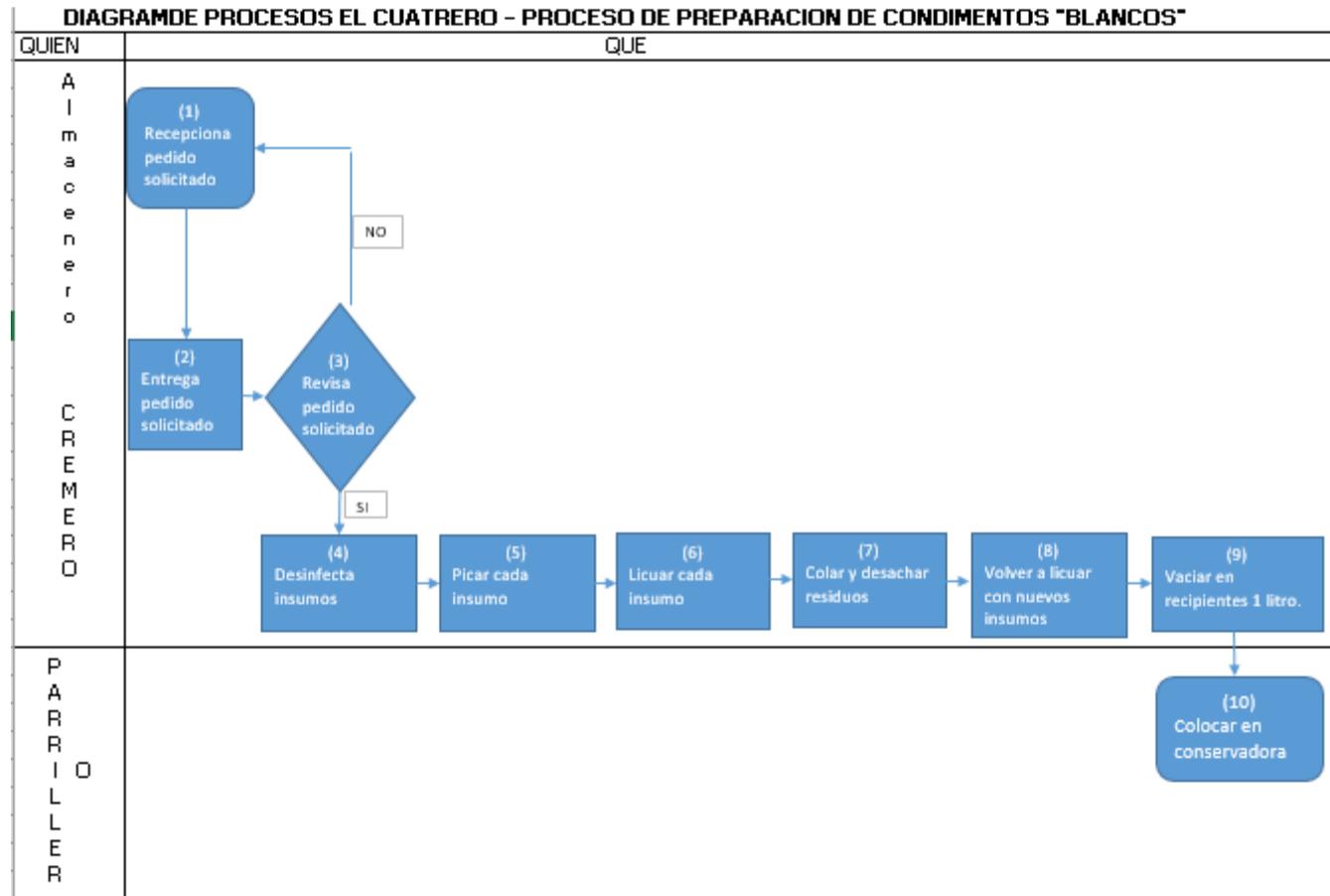


Figura 6: Diagrama de Procesos El Cuatrero – Proceso de Preparación de Condimentos “Blancos”.

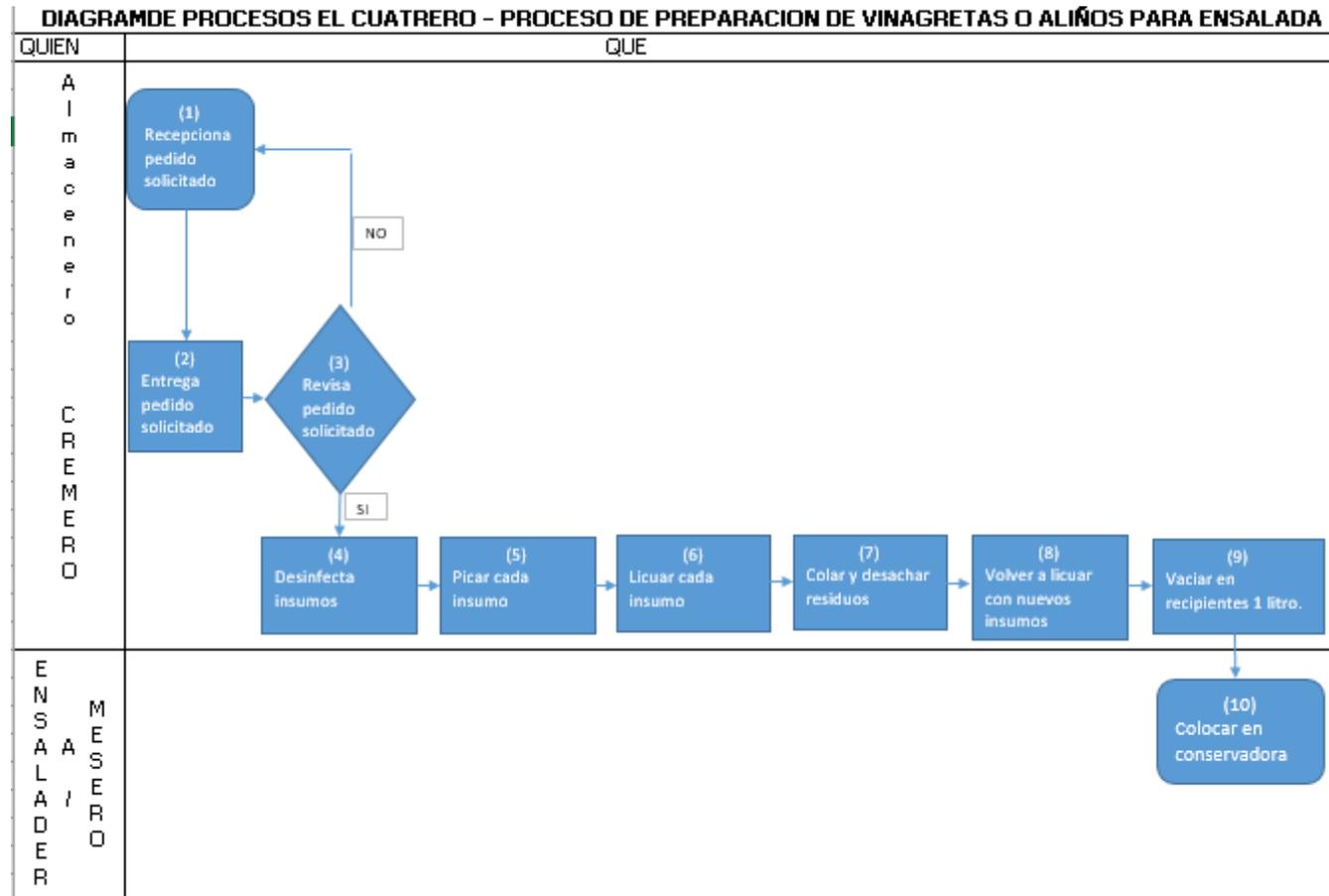


Figura 7: Diagrama de Procesos El Cuatrero – Proceso de Preparación de Vinagretas o Aliños para ensaladas.

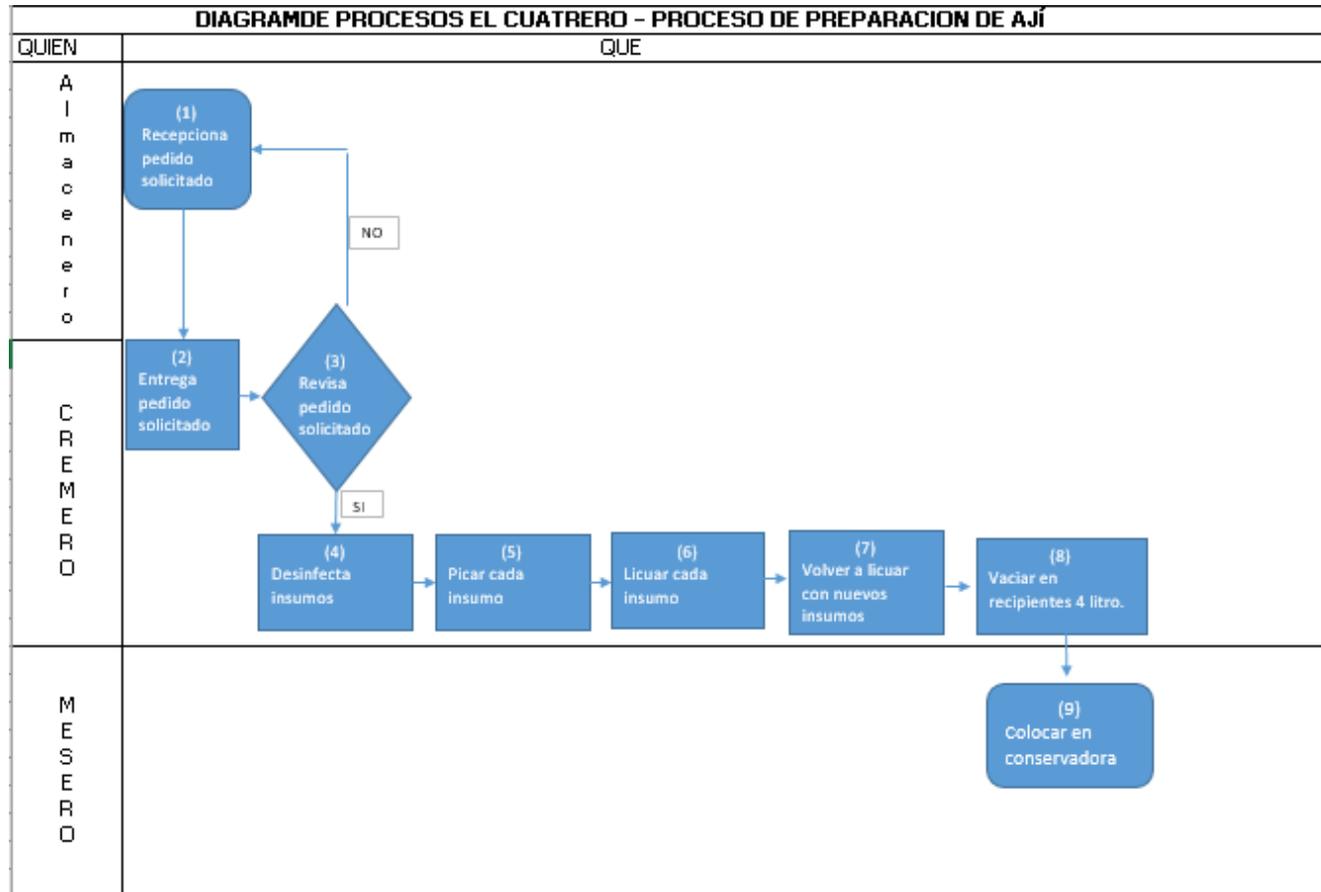


Figura 8: Diagrama de Procesos El Cuatrero – Proceso de Preparación de Ají.

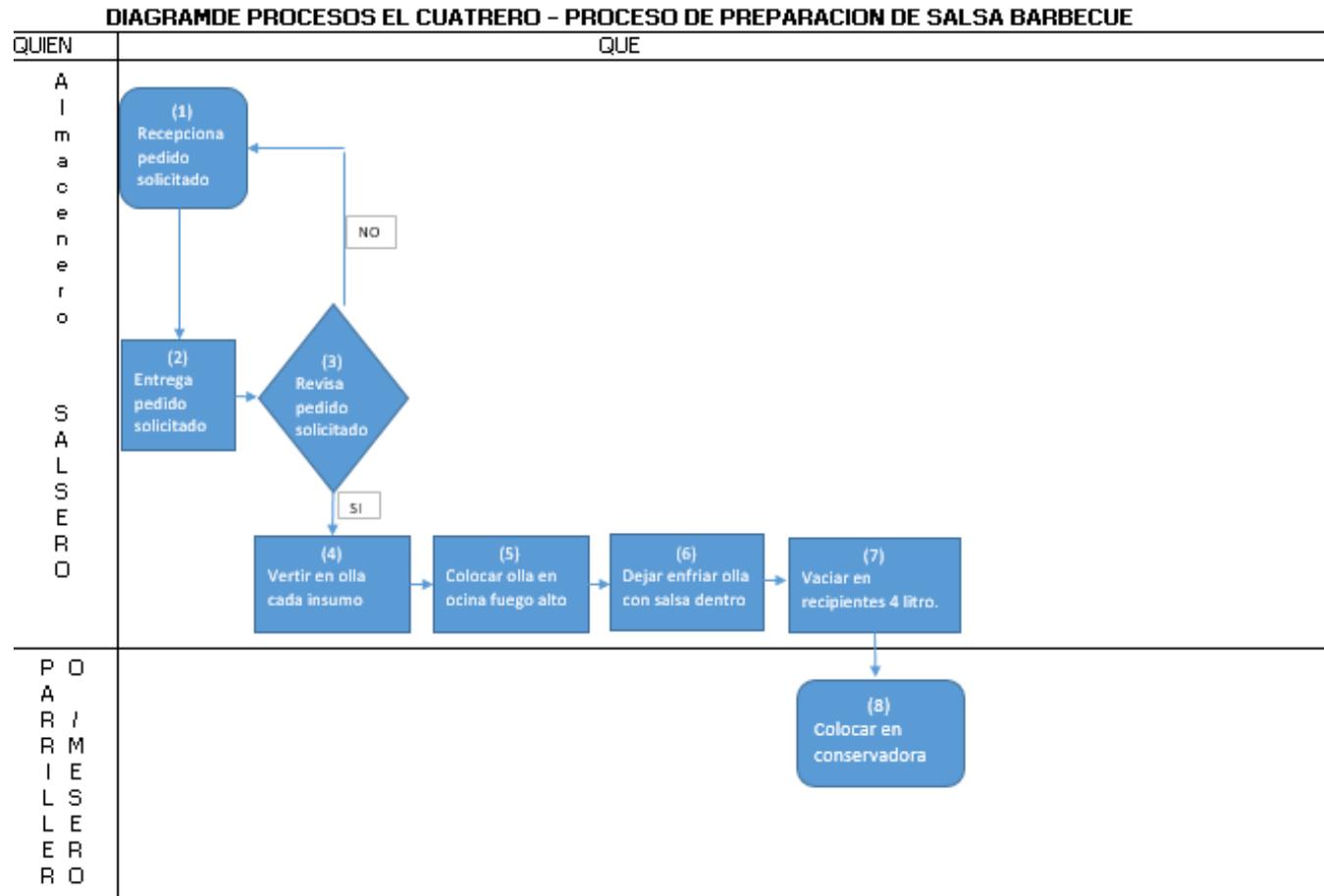


Figura 9: Diagrama de Procesos El Cuatrero – Proceso de Preparación de Salsa Barbecue.

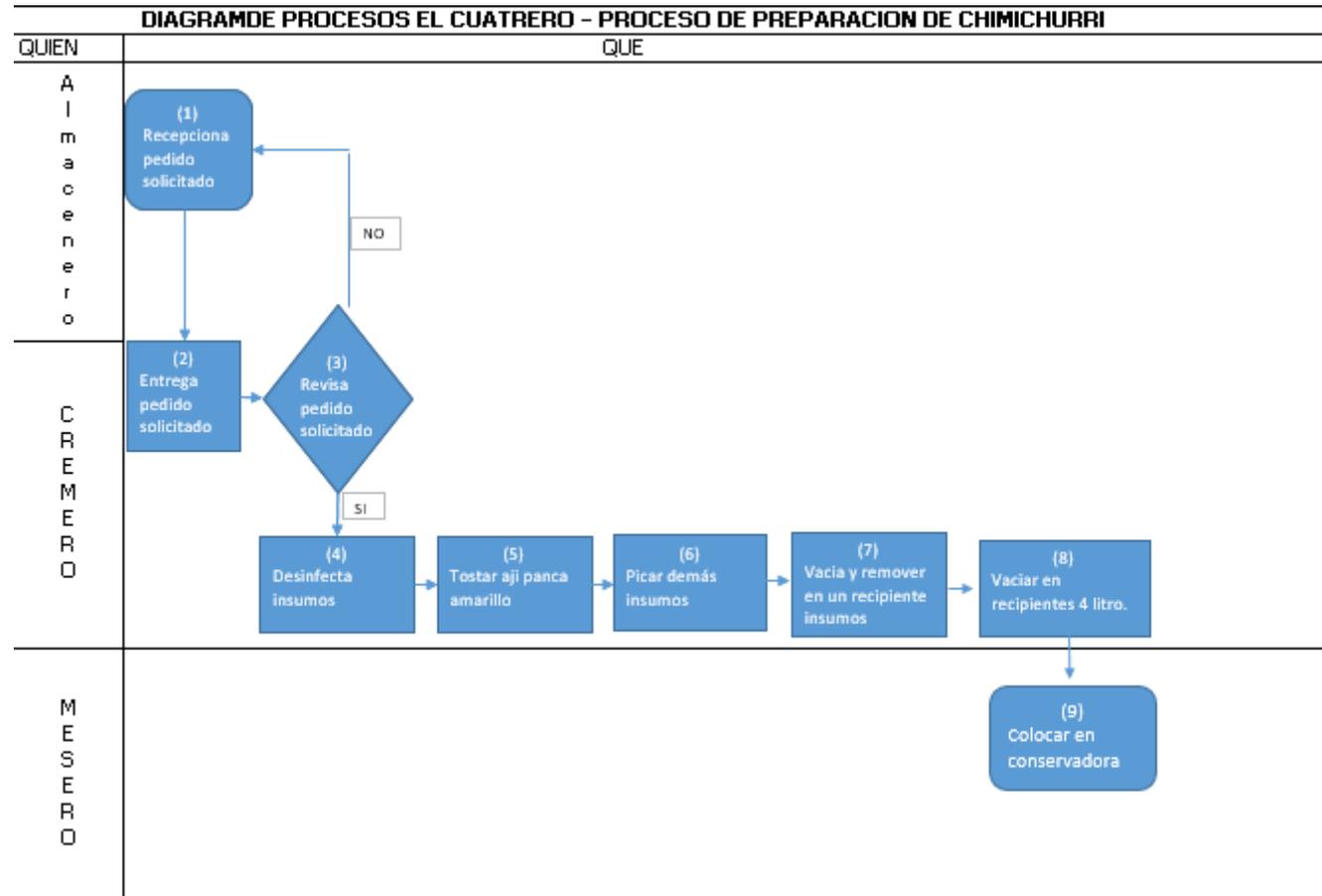


Figura 10: Diagrama de Procesos El Cuatrero – Proceso de Preparación de Salsa Chimichurri.

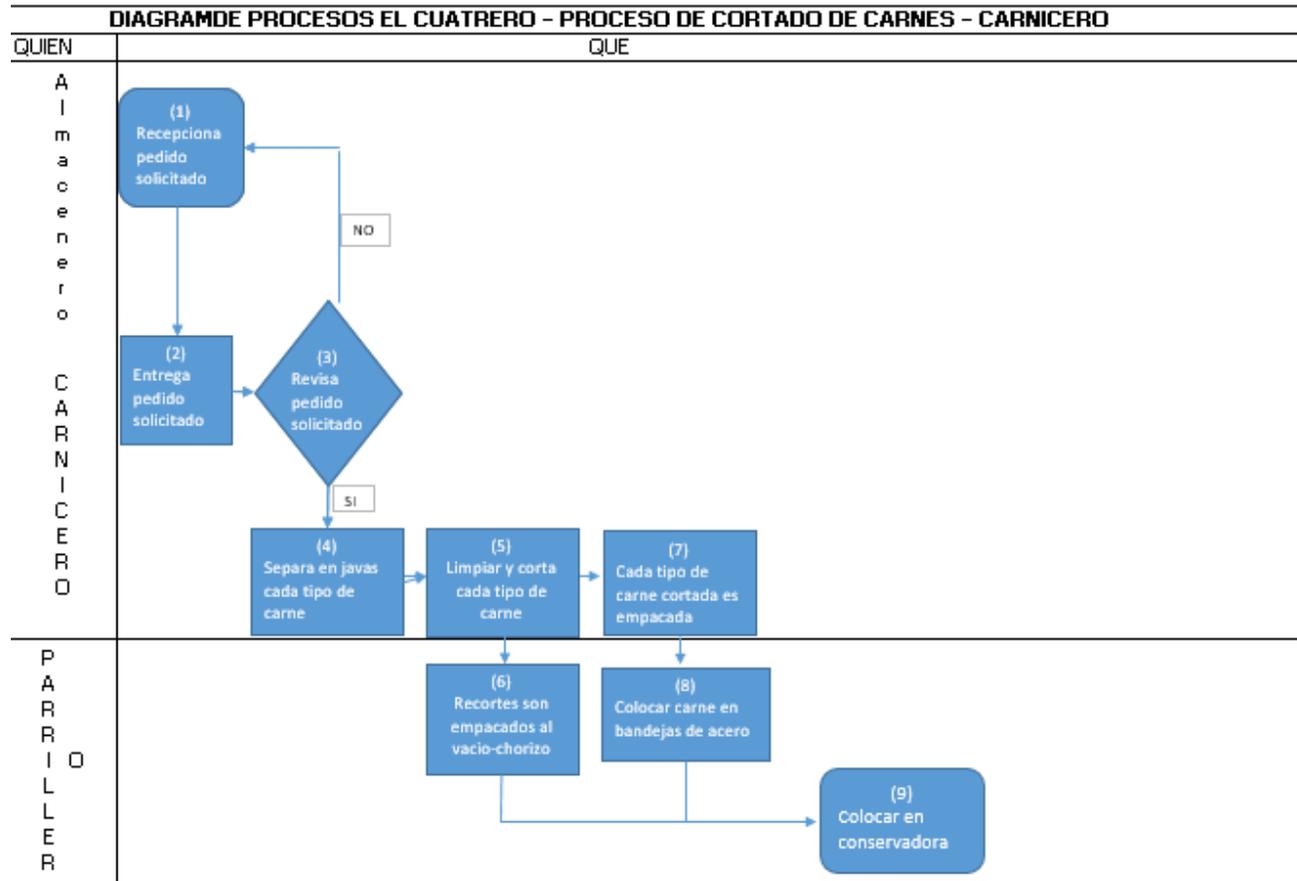


Figura 11: Diagrama de Procesos El Cuatrero – Proceso de Cortado de Carnes – Carnicero.

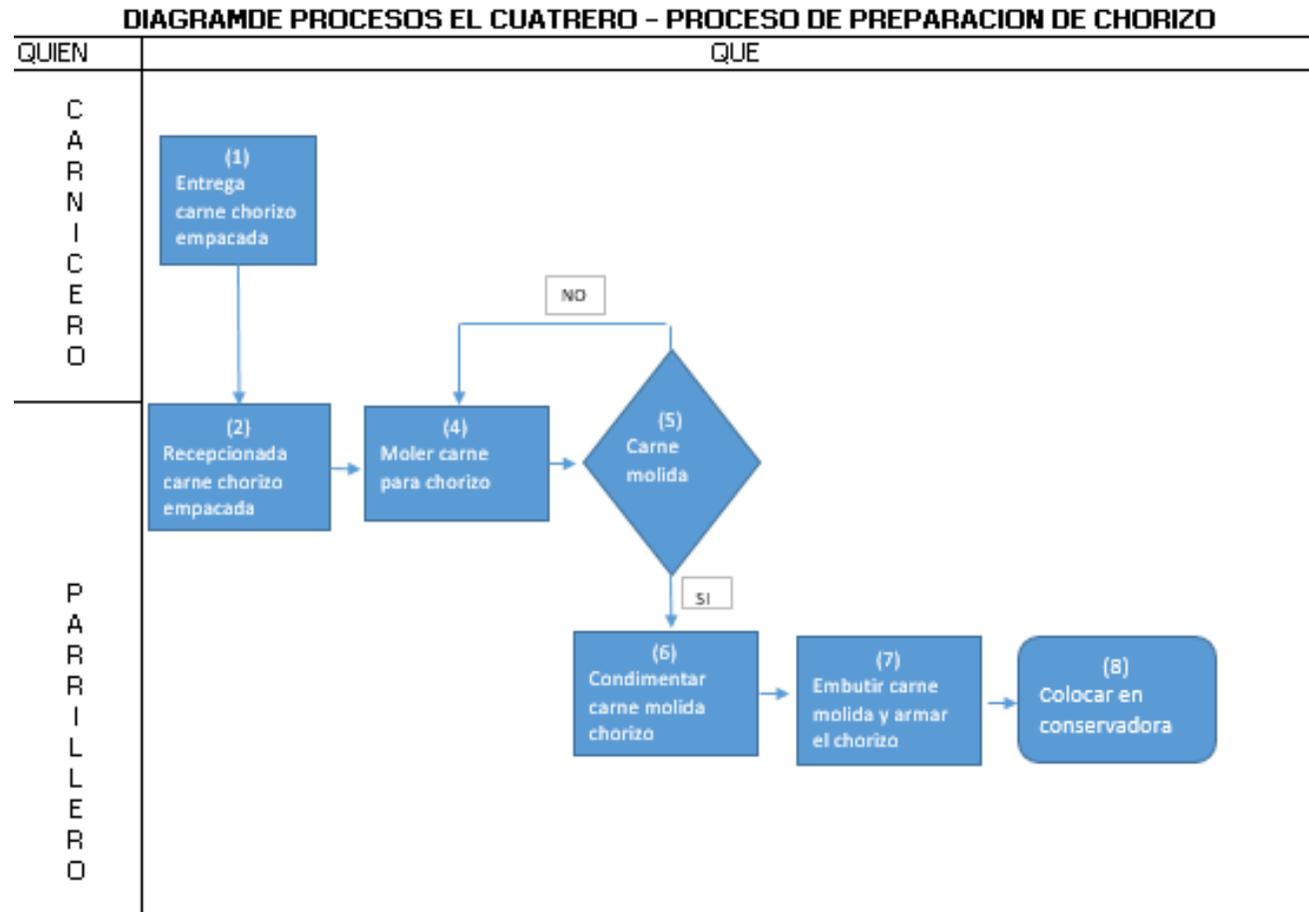


Figura 12: Diagrama de Procesos El Cuatrero – Proceso de Preparación de Chorizo.

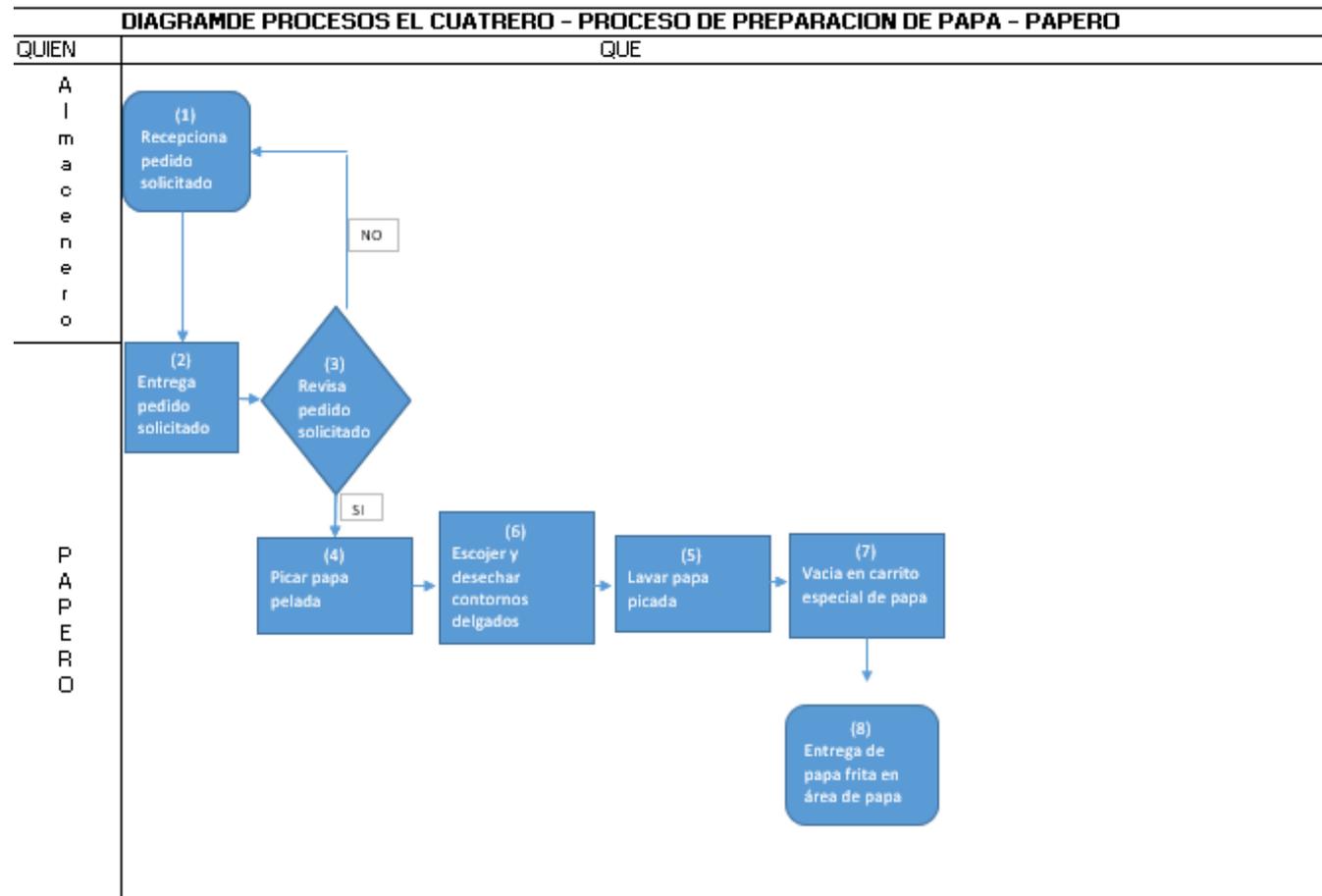


Figura 13: Diagrama de Procesos El Cuatrero – Proceso de Preparación de Papa – Paperio.

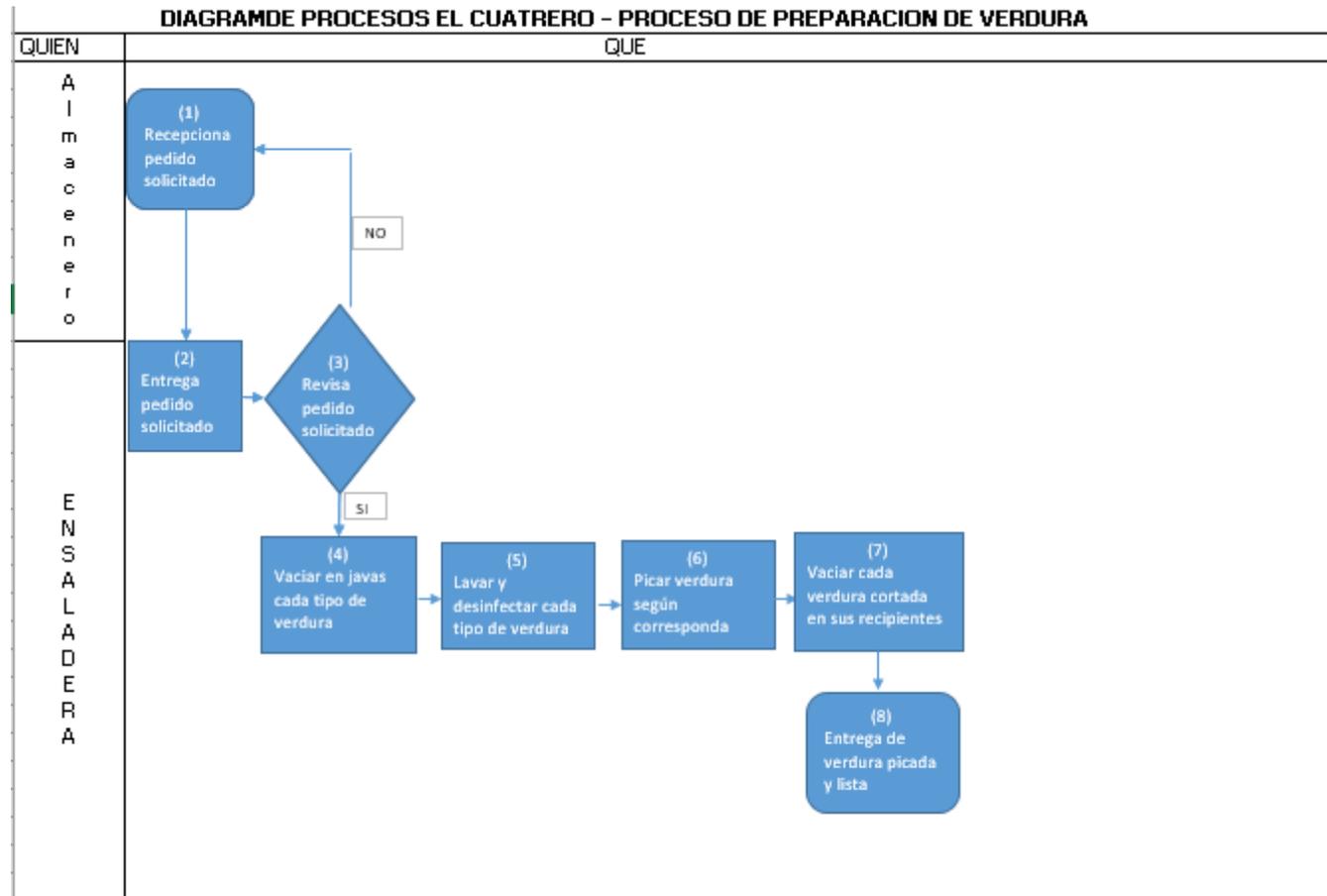


Figura 14: Diagrama de Procesos El Cuatrero – Proceso de Preparación de Verdura.

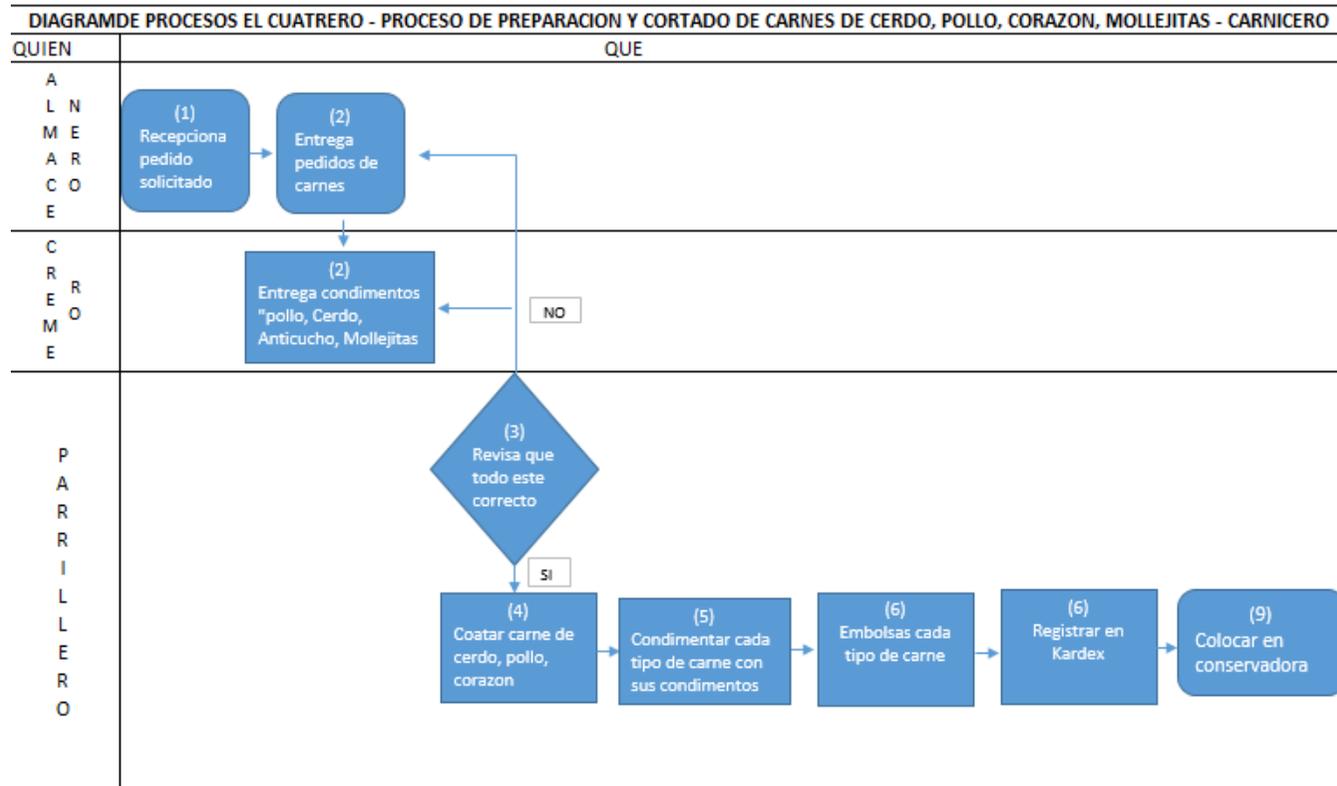


Figura 15: Diagrama de Procesos El Cuatrero – Proceso de Preparación y cortado de carnes de Cerdo, Pollo, Corazón, Mollejitas – Carnicero.

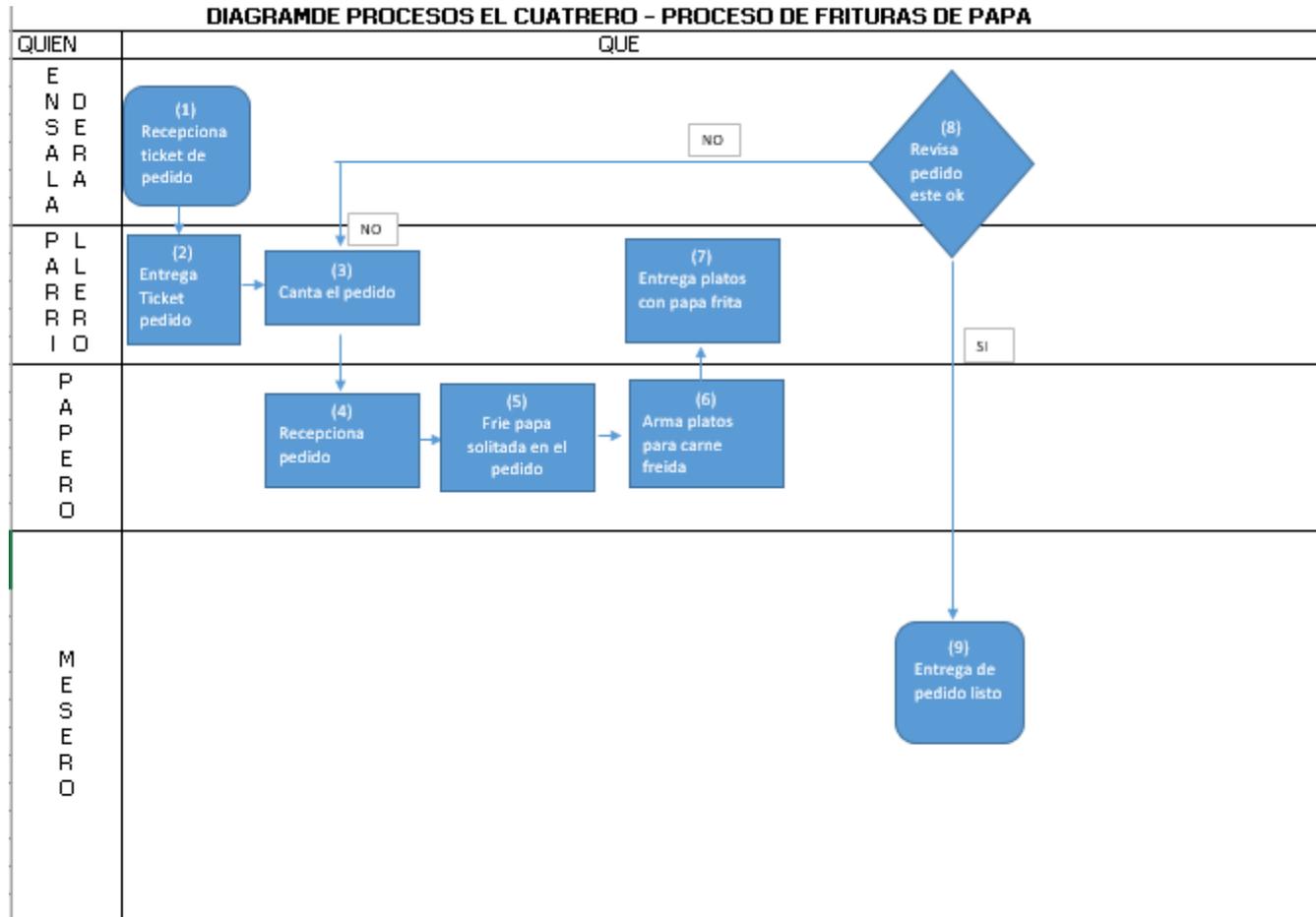


Figura 16: Diagrama de Procesos El Cuatrero – Proceso de Preparación de Frituras de Papa.

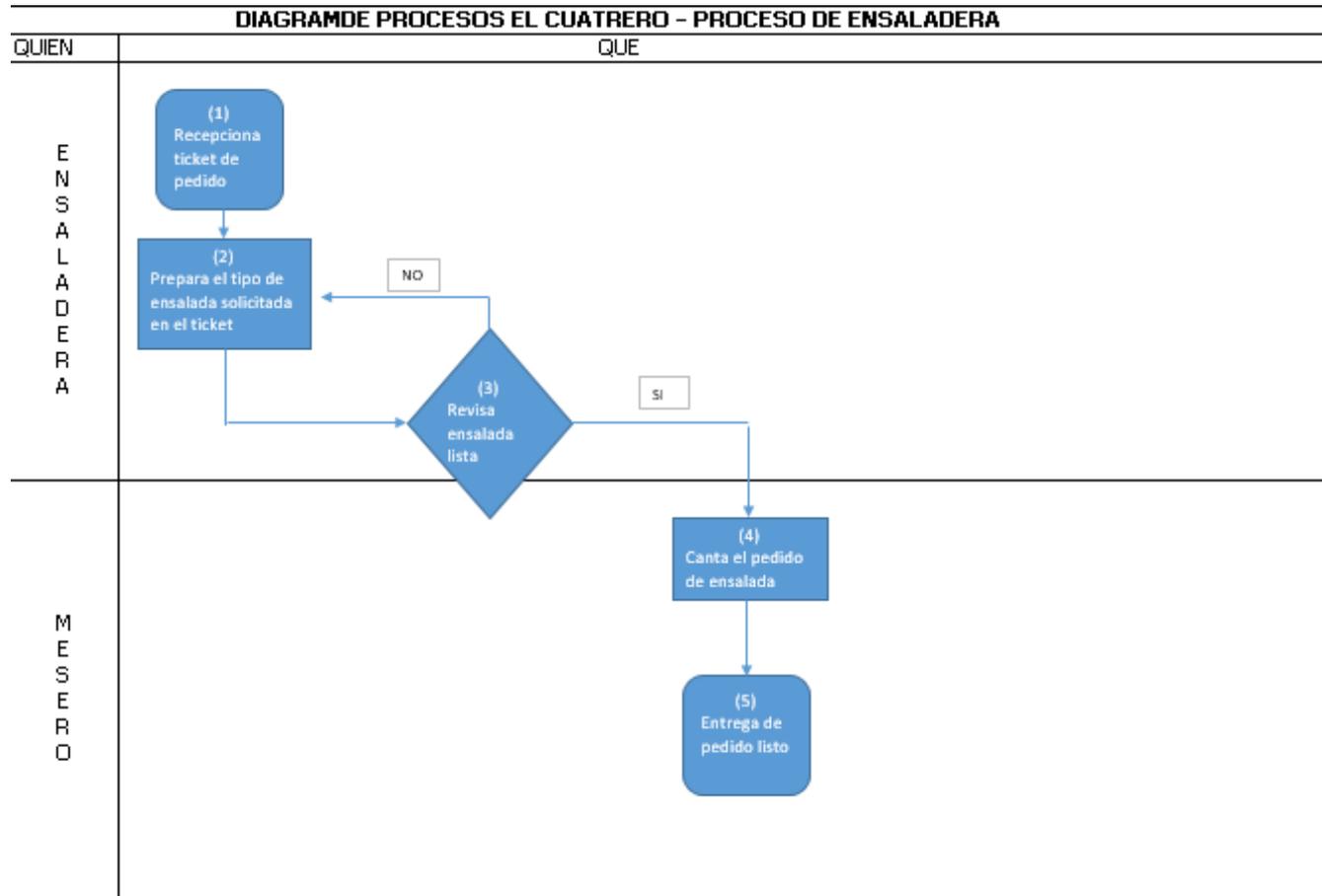


Figura 17: Diagrama de Procesos El Cuatrero – Proceso de Ensaladera.

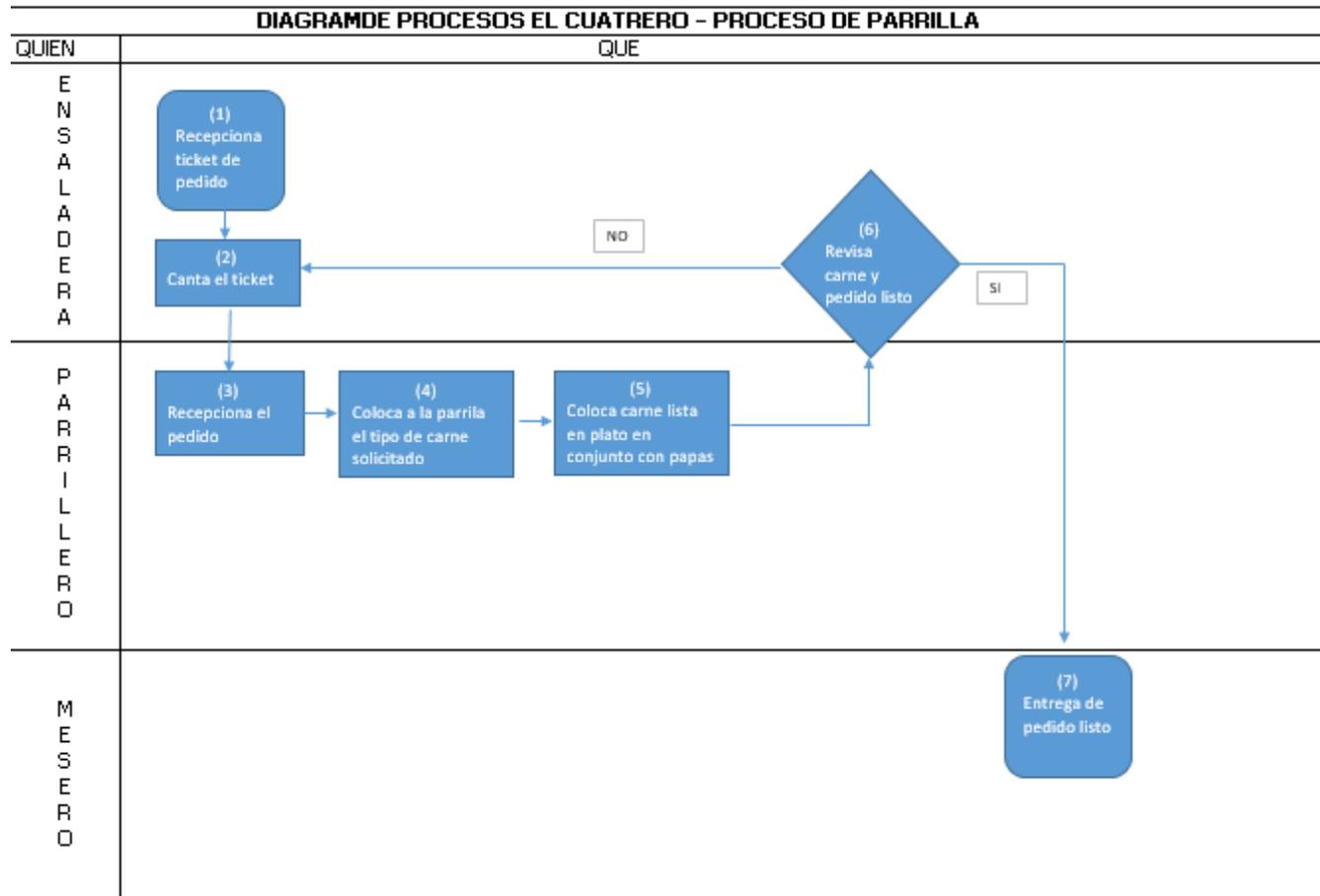


Figura 18: Diagrama de Procesos El Cuatrero – Proceso de Parrilla.

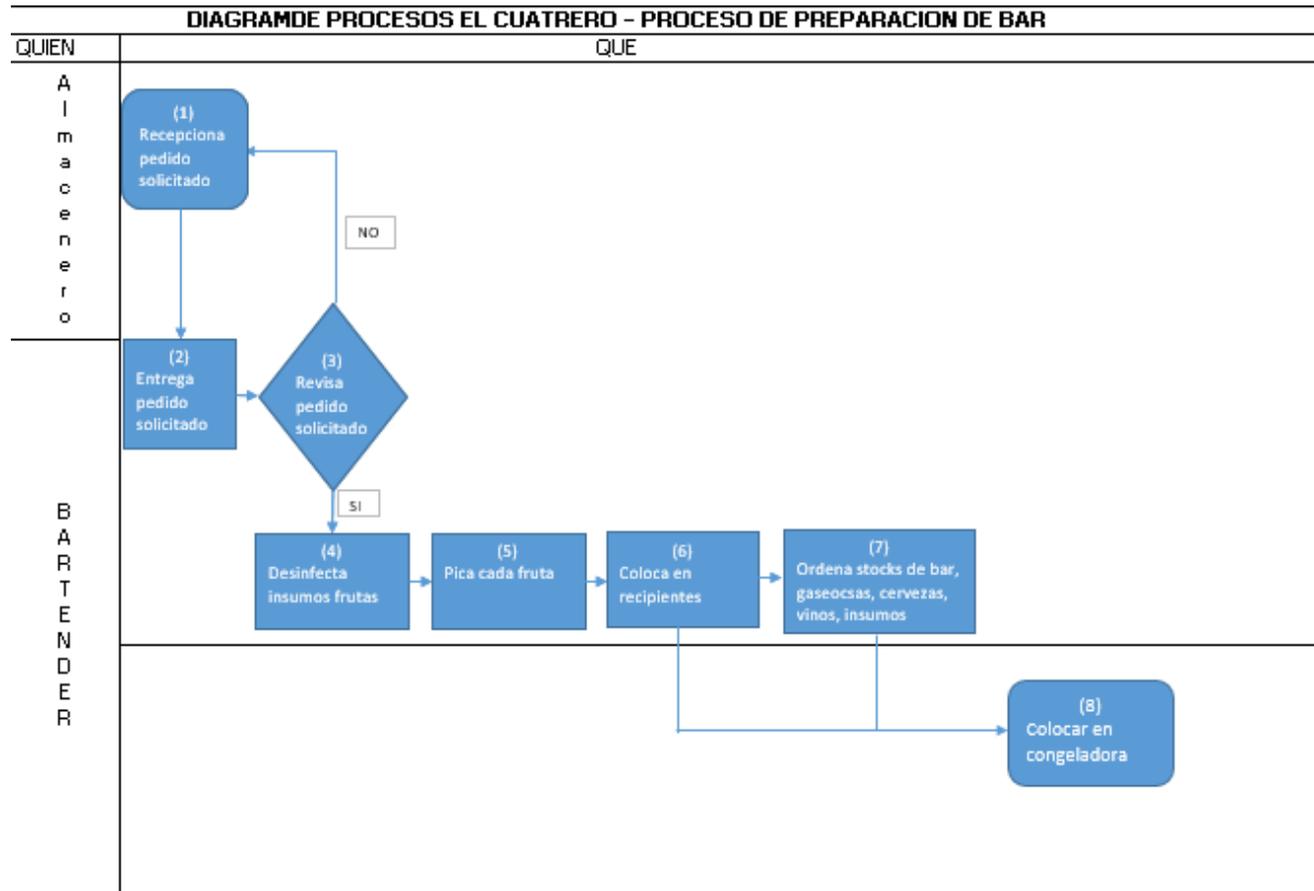


Figura 19: Diagrama de Procesos El Cuatrero – Proceso de Preparación Bar.

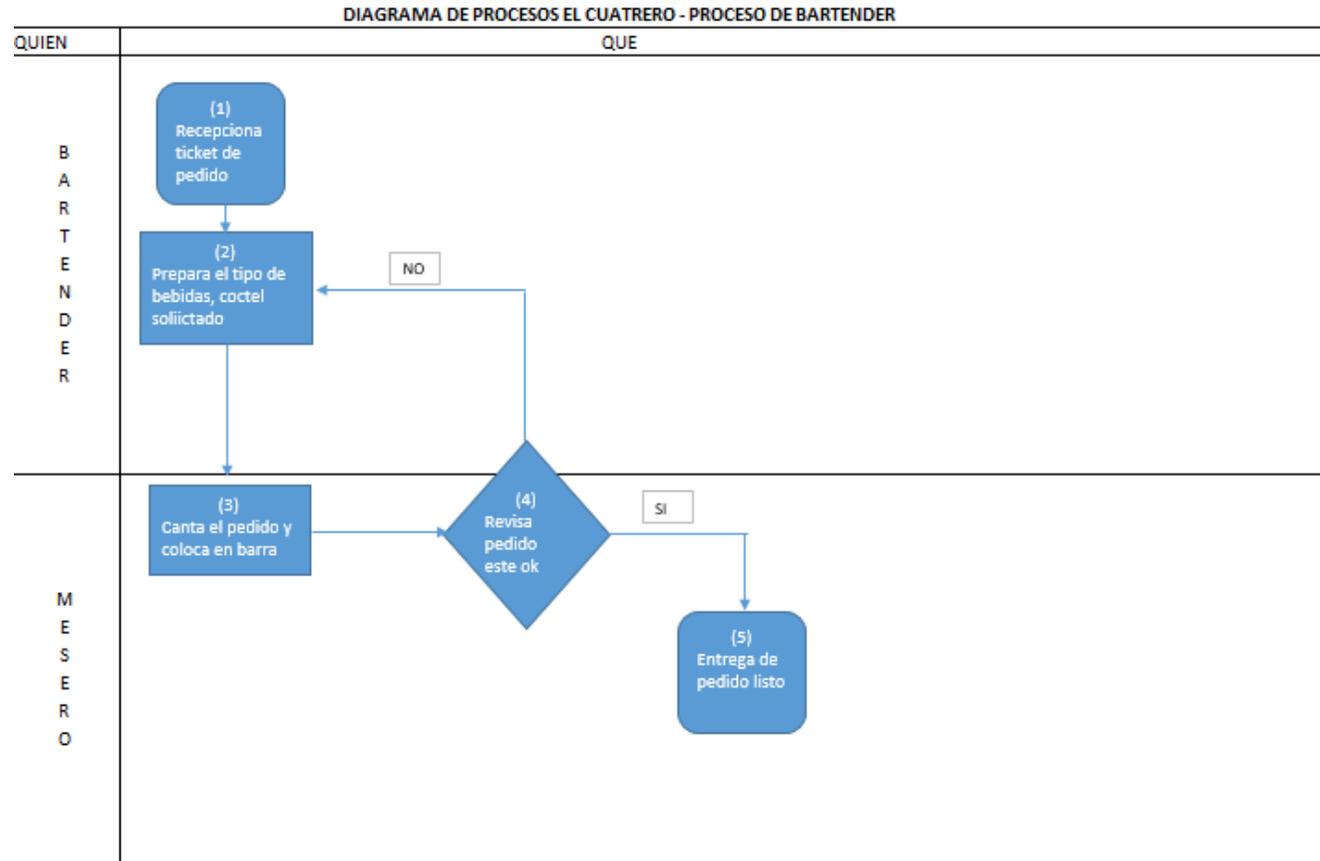


Figura 20: Diagrama de Procesos El Cuatrero – Proceso de Bartender.

Preparación Salsa BBQ	
N° Porciones	3 Baldes
Envase	Balde de 4 Litros
Ingredientes	Cantidad
Siyao	1 Botella
Gaseosa	2 Botellas de 1 Litro
Azúcar	26 Gramos
Kétchup	2 Baldes de 4 Litros
Preparación	
<p>Primero, con la ayuda de una cocina a fuego lento, colocamos una Olla donde agregaremos los siguientes insumos como, Mostaza, Siyao, Gaseosa, Azúcar, Kétchup.</p> <p>Segundo, empezar a verter o mover lentamente la masa hasta que espese, por lo menos 20 minutos.</p> <p>Tercero, dejar enfriar la masa unos 20 minutos más.</p> <p>Cuarto, la masa pasa a ser vaciada a los recipientes de Balde de 4 Litros.</p>	

Tabla 21: Receta de Preparación Salsa BBQ

Preparación de Salsa Chimichurri	
Nº Porciones	1 Balde
Envase	Balde de 4 Litros
Ingredientes	Cantidad
Ajo	1/4 Kilo
Perejil	1/4 kilo
Ají Panca Amarillo.	1/4 Kilo
Aceite	3 Litros
Preparación	
<p>Primero, con la ayuda de una cocina y un sartén, sancochar el ají panca amarillo.</p> <p>Segundo con la ayuda de una tabla de picar y un cuchillo, picar e cuadraditos bien pequeños los insumos como, Ajo, Perejil.</p> <p>Tercero, vaciar en un bowl los picados anteriores en conjunto el Aceite, según sus cantidades correspondientes.</p> <p>Cuarto, la masa pasa a ser vaciada a los recipientes de Balde de 4 Litros.</p>	

Tabla 22: Receta de Preparación de Salsa Chimichurri.

Preparación de Refreshantes - Chilcano de Pisco	
N° Porciones	1 Vaso
Envase	Vaso Long Drill
Ingredientes	Cantidad
Pisco Ocucaje Quebranta	90 Mililitros (3 Onz)
Gaseosa Gingerale	150 Mililitros
Limón	1 Dash
Hielo	8 Cubos
Amargo de Angostura	2 - 3 Gotas
Preparación	
<p>Primero, en un Vaso Long Drill echar 8 cubos de hielo, posterior agregar el Pisco Ocucaje Quebranta, seguido de un Dash de Limón, completar con gaseosa Ginger-ale y por último agregar las gotas de Amargo de Angostura, respetando las cantidades especificadas.</p> <p>Segundo, colocar un Removedor de Plástico y una rodaja de Limón para la decoración.</p>	

Tabla 23: Receta de Preparación de Refreshantes – Chilcano de Pisco.

Preparación de Refrescantes – Laguna Azul	
N° Porciones	1 Copa
Envase	Copa Huracán
Ingredientes	Cantidad
Vodka Smirnoof	70 mililitros (2 1/4 Onz)
Curacao Azul	40 mililitros (1 1/4 Onz)
Limón	1 Dash
Gaseosa Sprite	100 Mililitros
Preparación	
<p>Primero, en una Copa Huracán, echar el vodka Smirnoof, seguido de Curacao Azul junto con un dash de limón, completar con Gaseosa Sprite, respetando las cantidades especificadas.</p> <p>Segundo, colocar un Sorbete Plástico y una rodaja de Limón con una Cereza o Marrasquino para la decoración.</p>	

Tabla 24: Receta de Preparación de Refrescantes – Laguna Azul.

Preparación de Refrescantes - Cuatrero Power	
N° Porciones	1
Envase	Copa Huracán
Ingredientes	Cantidad
Pisco Ocucaje Quebranta	70 mililitros (2 1/4 Onz)
Limón	1 Dash
Vermut Extra Dry	30 mililitros (1Onz)
Red Bull	50 Mililitros
Hielo	8 Cubos
Preparación	
<p>Primero, en una Copa Huracán, echar 8 Cubos de Hielo, seguido de Pisco Ocucaje Quebranta, un dash de limón, luego Vermut Extra Dry y completar con Red Bull, respetando las cantidades especificadas.</p> <p>Segundo, colocar un Sorbete Plástico, una sombrilla y una rodaja de Piña con una Cereza o Marrasquino para la decoración.</p>	

Tabla 25: Receta de Preparación de Refrescantes – Cuatrero Power.

Preparación de Refrescantes-Piscina	
N° Porciones	1 Copa
Envase	1 Copa Huracán
Ingredientes	Cantidad
Pisco Ocucaje Quebranta	15 Mililitros (1/2 Onz)
Ron	15 Mililitros (1/2 Onz)
Vodka	30 Mililitros (1 Onz)
Tequila	15 Mililitros (1/2 Onz)
Jugo de Naranja	20 Mililitros
Curacao Azul	7 Mililitros (1/4 Onz)
Hielo	10 Cubos
Preparación	
<p>Primero, en una Copa Huracán, echar 10 Cubos de Hielo, seguido de Pisco Ocucaje Quebranta, Ron, Tequila, posterior se completa con jugo de naranja 3/4 de la copa nada más.</p> <p>Segundo, en un vaso a parte se realizará la siguiente preparación, Vodka y Curacao azul (se tendrá un concentrado); respetando las cantidades especificadas.</p> <p>Tercero, el concentrado echar a la copa huracán donde se estuvo haciendo el primer preparado; con mucho cuidado con una cuchara de bar, colocar despacio evitando que caiga de fuerza, para que no se llegue a mezclar, quedando dos colores, parte de abajo anaranjado y arriba azul</p> <p>Cuarto, colocar un Sorbete Plástico, Sombrilla, una rodaja de Naranja con un Marrasquino, para la decoración.</p>	

Tabla 26: Receta de Preparación de Refrescantes – Piscina.

Preparación de Refrescantes - Caipiriña	
N° Porciones	1 Vaso
Envase	Vaso Whiskero
Ingredientes	Cantidad
Ron Cachaza	75 Mililitros (2 3/4 Onz)
Limón	3 Unidades
Azúcar Blanca	10 Gramos
Preparación	
<p>Primero, cortamos los limones (corte francés), y luego echamos al vaso whiskero.</p> <p>Segundo con la ayuda de una cuchara de sopa echamos azúcar blanca y con un mortero machacamos, esto ayudara que el zumo de limón se mezcle con el azúcar blanco, y posterior echamos las primeras 2 Onz de ron cachaza blanca, luego removemos; ahí tendremos el zumo.</p> <p>Tercero echamos 7 hielos dentro del vaso, y agregamos 3/4 Onz de Ron Cachaza adicional, y volvemos a remover.</p> <p>Cuarto, la presentación es tal como queda el vaso whiskero, junto con un removedor y una rodaja de limón.</p>	

Tabla 27: Receta de Preparación de Refrescantes – Caipiriña.

Preparación de Refrescantes - Macchu Picchu	
N° Porciones	1
Envase	1 Copa Larga o Pera
Ingredientes	Cantidad
Granadina	30 Mililitros (1 Onz)
Licor de Menta	30 Mililitros (1 Onz)
Jugo de Naranja	150 Mililitros
Pisco	60 Mililitros (2 Onz)
Hielo	8 Cubos
Preparación	
<p>Primero, echamos los cubos de hielo dentro de la copa Larga o Pera.</p> <p>Segundo, añadimos con las especificaciones dadas de granadina, posterior lentamente agregamos inclinando la copa el zumo de naranja, con mucho cuidado, formando así dos capas de distinto color.</p> <p>Tercero, en un recipiente a parte mezclamos el licor de menta con el pisco, con sus especificaciones dadas, para finalmente agregar a la copa con mucho cuidado sin mezclar.</p> <p>Cuarto la presentación del coctel, es la copa debe verse los 3 colores uno encima del otro, y decorará con una rodaja de naranja.</p>	

Tabla 28: Receta de Preparación de Refrescantes – Macchu Picchu.

Preparación de Refrescantes-Long Island Ice Tea	
N° Porciones	1 Vaso
Envase	Vaso Long Drill
Ingredientes	Cantidad
Gin	15 Mililitros (1/2 Onz)
Vodka	15 Mililitros (1/2 Onz)
Ron	15 Mililitros (1/2 Onz)
Triple Sec	25 Mililitros (3/4 Onz)
Tequila	25 Mililitros (3/4 Onz)
Gaseosa Coca Cola	200 Mililitros
Hielo	9 Cubos
Limón	1 Dash
Preparación	
<p>Primero, en un vaso Long Drill, echar los cubos de hielo y luego respetando las cantidades especificadas de Gin, Vodka, Ron, Tequila y Triple Sec, por último, completar con Gaseosa Coca Cola.</p> <p>Segundo, echar un Dash de Limón y con la ayuda de un removedor, remover bien el coctel.</p> <p>Tercero, la decoración se basa con el removedor y una rodaja de limón.</p>	

Tabla 29: Receta de Preparación de Refrescantes – Long Island Ice Tea.

Preparación de Exóticos - Cuatrero en Llamas	
N° Porciones	1 Copa
Envase	Copa Huracán
Ingredientes	Cantidad
Ron Cartavio Selecto 5 años	70 Mililitros (2 1/2 Onz)
Vermut Extra Dry	30 Mililitros (1 Onz)
Amaretto	8 mililitros (1/4 Onz)
Jugo de Piña	100 Mililitros
Hielo	9 Cubos
Jarabe de Granadina	1 Dash
Preparación	
<p>Primero, en una Copa Huracán echar 9 cubos de hielo, posterior agregar el Ron Cartavio Selecto 5 Años, Vermut Extra Dry, Amaretto, respetando las cantidades especificadas.</p> <p>Segundo, agregar un dash de jarabe de granadina y completar con jugo de piña</p> <p>Tercero, colocar un Sorbete, una Sombrilla, una rodaja de Piña, un marrasquino, para la decoración.</p>	

Tabla 30: Receta de Preparación de Exóticos – Cuatrero en Llamas.

Preparación de Exóticos-Primavera	
N° Porciones	1 Copa
Envase	Copa Huracán
Ingredientes	Cantidad
Jugo de Piña	60 Mililitros
Pisco Ocucaje Quebranta	70 Mililitros (2 1/2 Onz)
Jugo de Naranja	60 Mililitros
Triple Sec	30 Mililitros (1 Onz)
Hielo	9 Cubos
Jarabe de Granadina	1 Dash
Preparación	
<p>Primero, en una Copa Huracán echar 9 cubos de hielo, posterior agregar el Pisco Ocucaje Quebranta, Triple Sec, respetando las cantidades especificadas.</p> <p>Segundo, completar dentro de la copa con jugo de piña y naranja, ambos con las mismas cantidades especificadas, posterior agregar un dash de jarabe de granadina.</p> <p>Tercero, colocar un Sorbete, una Sombrilla, una rodaja de Piña, un marrasquino, para la decoración.</p>	

Tabla 31: Receta de Preparación de Exóticos – Primavera.

Preparación de Exóticos - May Tay	
N° Porciones	1 Vaso
Envase	Vaso Whiskero
Ingredientes	Cantidad
Ron Blanco	38 Mililitros (1 1/4 Onz)
Licor de Amaretto	30 Mililitros (1 Onz)
Jugo de Naranja	100 Mililitros
Ron Cartavio Selecto 5 Años	38 Mililitros (1 1/4 Onz)
Granadina	1 Dash
Preparación	
<p>Primero, en un vaso Whiskero añadimos el Ron Blanco, Ron Cartavio Selecto 5 años, Licor de Amaretto, respetando las cantidades especificadas.</p> <p>Segundo, completar dentro del vaso whiskero con jugo de naranja, con la cantidad especificada, posterior agregar un dash de jarabe de granadina.</p> <p>Tercero, colocar un Sorbete, una Sombrilla, una rodaja de Piña, un marrasquino, para la decoración.</p>	

Tabla 32: Receta de Preparación de Exóticos – May Tay.

Preparación de Exóticos - Baileys Colado	
Nº Porciones	1 Copa
Envase	Copa Huracán
Ingredientes	Cantidad
Baileys	70 Mililitros (2 1/2 Onz)
Jugo de Piña	120 Mililitros (4 Onz)
Licor de Café	30 Mililitros (1 Onz)
Crema de Coco	1 Dash
Preparación	
<p><i>*Tener en cuenta que este Coctel es Licuado.</i></p> <p>Primero, con la ayuda de una licuadora, añadir lo siguiente, Baileys, Licor de café, Jugo de Piña y un Dash de Crema de Coco, para posterior licuar en unos segundos.</p> <p>Segundo servir en la Copa Huracán, el licuado.</p> <p>Tercero colocar una rodaja de piña, un marrasquino y una Sombrilla, para la decoración.</p>	

Tabla 33: Receta de Preparación de Exóticos – Baileys Colado.

Preparación de Exóticos-Daikyri de Duraznos	
N° Porciones	1 Copa
Envase	Copa Huracán
Ingredientes	Cantidad
Ron Blanco	70 Mililitros (2 1/2 Onz)
Durazno Conserva	3 Unidad
Hielo	9 Cubos
Licor de Durazno	15 Mililitros (1/2 Onz)
Preparación	
<p><i>*Tener en cuenta que este Coctel es Licuado.</i></p> <p>Primero, con la ayuda de una licuadora, añadir lo siguiente, Baileys, Ron Blanco, Durazno en Conserva Aconcagua, los cubos de hielo, un dash de Limón y por último añadimos Licor de Durazno, para posterior licuar en unos segundos.</p> <p>Segundo servir en la Copa Huracán, el licuado.</p> <p>Tercero colocar una Sombrilla, una rodaja de Durazno Aconcagua, un sorbete y un marrasquino, para la decoración.</p>	

Tabla 34: Receta de Preparación de Exóticos – Daikiry de Duraznos.

Preparación de Aperitivos - Pisco Sour	
N° Porciones	1 Copa
Envase	Copa de Pisco Sour
Ingredientes	Cantidad
Pisco Ocucaje Quebranta	90 Mililitros (3 Onz)
Limón	30 Mililitros (1 Onz)
Jarabe de Goma	30 Mililitros (1 Onz)
Clara de Huevo	1 Clara
Hielo	8 Cubos
Amargo de Angostura	2 - 3 Gotas
Preparación	
<p>Primero, en una coctelera, colocar los cubos de hielo, posterior añadimos el Pisco Ocucaje Quebranta, Jarabe de Goma, Zumo de limón, Clara de huevo; respetando las cantidades especificadas.</p> <p>Segundo, teniendo el concentrado, tapamos la coctelera y batimos enérgicamente.</p> <p>Tercero, vaciar a la copa de Pisco Sour.</p> <p>Cuarto, unas dos a tres gotas de Amargo de Angostura y rodaja de limón, para la decoración.</p>	

Tabla 35: Receta de Preparación de Aperitivos – Pisco Sour.

Preparación de Aperitivos - Maracuyá Sour	
N° Porciones	1 Vaso
Envase	Vaso Whiskero
Ingredientes	Cantidad
Pisco Ocucaje Quebranta	90 Mililitros (3 Onz)
Zuma de Maracuyá	60 Mililitros (2 Onz)
Zumo de Limón	100 Mililitros (1 1/4 Onz)
Jarabe de Goma	30 Mililitros (1 Onz)
Clara de Huevo	1 Clara
Hielo	9 Cubos
Preparación	
<p>Primero, en una coctelera, colocar los cubos de hielo, posterior añadimos el Pisco Ocucaje Quebranta, Jarabe de Goma, Zumo de limón, Zumo de Maracuyá, Clara de huevo; respetando las cantidades especificadas.</p> <p>Segundo, teniendo el concentrado, tapamos la coctelera y batimos enérgicamente.</p> <p>Tercero, vaciar al vaso Whiskero.</p> <p>Cuarto, una rodaja de limón, para la decoración.</p>	

Tabla 36: Receta de Preparación de Aperitivos – Maracuyá Sour.

Preparación de Aperitivos - Margarita Blue	
N° Porciones	1 Copa
Envase	Copa Margarita
Ingredientes	Cantidad
Tequila Blanco Silver	75 Mililitros (2 Onz)
Zumo de Limón	100 Mililitros (3 1/4 Onz)
Curacao Blue	40 Mililitros (1 1/4 Onz)
Hielo	9 Cubos
Preparación	
<p><i>*Este coctel es de modo refrescado.</i></p> <p>Primero, en una Shaker, colocar los cubos de hielo, posterior añadimos el Tequila Blanco Silver, Curacao Blue, Zumo de limón; respetando las cantidades especificadas.</p> <p>Segundo, teniendo el concentrado, removemos (refrescándolo) por 5 a 8 segundos.</p> <p>Tercero, con la ayuda del colador de gusanillo, colamos el coctel y vaciamos a la Copa Margarita.</p> <p>Cuarto, para la decoración del coctel, en la parte de arriba de la Copa Margarita rodear y pasar con una media tajada de limón, y echar sal.</p>	

Tabla 37: Receta de Preparación de Aperitivos – Margarita Blue.

Preparación de Aperitivos - Cuatrero Vip	
N° Porciones	1 Copa
Envase	Copa Martini
Ingredientes	Cantidad
Pisco Ocucaje Quebranta	75 Mililitros (2 1/2 Onz)
Drambui	40 Mililitros (1 1/4 Onz)
Jugo de Lima	30 Mililitros (1 Onz)
Hielo	8 Cubos
Preparación	
<p><i>*Este coctel es de modo refrescado.</i></p> <p>Primero, en una Shaker, colocar los cubos de hielo, Pisco Ocucaje Quebranta, Drambui y Jugo de lima; respetando las cantidades especificadas.</p> <p>Segundo, teniendo el concentrado, removemos (refrescándolo) por 5 a 8 segundos.</p> <p>Tercero, vaciamos a la Copa Martini.</p>	

Tabla 38: Receta de Preparación de Aperitivos – Cuatrero Vip.

Preparación de Digestivo- Algarrobina	
N° Porciones	1 Copa
Envase	Copa Pera
Ingredientes	Cantidad
Pisco Ocucaje Quebranta	45 Mililitros (1 1/2 Onz)
Licor de Cacao	30 Mililitros (1 Onz)
Leche	75 Mililitros (2 1/2 Onz)
Huevo	1 Yema
Algarrobina	90 Mililitros (3 Onz)
Hielo	8 Cubos
Preparación	
<p>Primero, en una Copa Pera, rodear dentro de la copa con la Algarrobina, para hacer un detalle único de dicho trago.</p> <p>Segundo, con la ayuda de un Shaker añadir, Pisco Ocucaje Quebranta, Licor de Cacao, Leche, Yema y Algarrobina; respetando las cantidades especificadas y agitar enérgicamente.</p> <p>Tercero, vaciar en la copa pera el concentrado sin hielo.</p> <p>Cuarto, colocar un Sorbete, una Sombrilla, una carambola y un marrasquino, para la decoración.</p>	

Tabla 39: Receta de Preparación de Digestivo – Algarrobina.

Preparación de Digestivo - Piña Colada	
N° Porciones	1 Copa
Envase	Copa Pera
Ingredientes	Cantidad
Ron	75 Mililitros (2 1/2 Onz)
Jugo de Piña	150 Mililitros (5 Onz)
Crema de Coco	30 Mililitros (1 Onz)
Leche	30 Mililitros (1 Onz)
Rodajas de Piña	2 Rodajas
Preparación	
<p>*Este Coctel puede ser de manera licuada.</p> <p>Primero, en la licuadora añadir el Ron, Jugo de Piña, Crema de Coco, Leche y Rodajas de Piña, respetando las cantidades especificadas.</p> <p>Segundo, vaciar concentrado en la Copa Pera.</p> <p>Tercero, colocar una rodaja de Piña y un marrasquino, para la decoración.</p>	

Tabla 40: Receta de Preparación de Digestivo – Piña Colado.

3.5. Demostrar la conveniencia económica.

Teniendo ya estandarizado todos los procesos operativos totalmente documentos identificados, se dio con el siguiente paso de demostrar la conveniencia económica, siendo importante para el restaurant parrilladas El Cuatrero, el empezar con el sistema de franquicias, para poder alquilar a terceros sus procesos operativos a nivel nacional y poder así generar un crecimiento de marca, imagen y económico

La empresa para poder dar inicio al sistema de franquicia, tiene a obligación de cambiar o modificar su registro de marca, este cambio tiene que gestionarlo en INDECOPI, solicitud que debe ser entregada de en carta expresando el porqué del cambio, en este caso para franquiciar el restaurant; esta modificación tiene un monto de 313.25 soles; la cual puede ser cancelada en efectivo o depósito en cuenta del Banco del Crédito del Perú (BCP); una vez tramitado y transcurrido los días hábiles; la empresa ya tiene modificada su nuevo registro y puede hacer uso del sistema de franquicias. Ver Anexo N° 10.

En conjunto con el procedimiento del cambio de marca con INDECOPI, la empresa debe estandarizar y documentar sus procesos operativos de las áreas de cocina y bar. Es por ello que se realizó un cronograma, en el cual detalla todo lo sucedido en el transcurso de enero a octubre del 2019, en donde se pudo trabajar por semanas claves para la realización de la elaboración del plan para franquiciar; en donde se pudo trabajar en conjunto con los trabajadores de dichas áreas. En el cuadro de costo/beneficio de la elaboración del plan de franquiciar los procesos operativos, se obtuvieron resultados positivos. Para comenzar, para este punto es necesario de Plan para Franquiciar los Procesos Operativos de la Empresa Restaurant Parrillada El Cuatrero (Ver Pág. 43 y Ver Tabla N° 21), donde se observará los tiempos trabajadores con los colaboradores de áreas de la empresa en mención. Se contó con un total de 10 colaboradores de la empresa quienes realizan sus actividades en las áreas de cocina y bar, teniendo un total de remuneración bruta de S/. 17 215.00 soles (monto total de los 10 trabajadores, está incluidos sus beneficios de cada uno); posterior se pasó a hallar el factor sobre carga de trabajo obteniendo un monto total de S/. 25 368.22 soles (sueldo real del total de los trabajadores dentro de la empresa); esto da como resultado que por día de trabajo por los 10 trabajadores generan un total de S/. 845.61 soles, y por 1 hora de trabajo generan un total de S/. 105.70 soles. Se trabajó en conjunto con los trabajadores por un total de 12 días donde ellos dedicaron un aproximado de 1 hora por día de su horario de trabajo; es ahí donde se halló por esas 12 horas empleadas por parte de ellos para la elaboración del plan de franquicias se obtuviera un monto por trabajo total de los 10 trabajadores de S/. 1 268.41 soles.

Posterior se realiza el cálculo de Costo, teniendo los S/. 1 268.41 soles, se agrega los montos realizados de materiales, INDECOPI y recibos por honorarios de abogado y contador, teniendo un total de S/. 3 981.66 soles (monto de Costo). También se realiza el cálculo de Beneficio, para ello se tiene en cuenta los procedimientos o paso a seguir para obtener una franquicia, para ello nos hemos guiado de un modelo de contrato (Ver Anexo N° 12), en cual el unto de dicho modelo de contrato de franquicia en el punto Cuotas y Pagos específica claramente y de manera legar El derecho de entrada, Royalties y fondo de publicidad; se tiene una especulación de venta anual por parte del franquiciador de S/. 540 000.00 soles (monto referencial con respecto a ventas originales de El Cuatrero al año), posterior de tiene como una ganancia con el Derecho de entrada o canon de entrada (Único pago por contrato), con un monto de S/. 30 000.00 soles, seguido de las Regalías o royalties donde se cobrará el 5% de las ventas anual con un total de S/. 27

000.00 soles, luego se tiene una ganancia anual por el fondo de publicidad con un 2% de las ventas anuales del franquiciador con un total de S/. 10 800.00 soles, por último, el auditor anual dado por el franquiciador con un monto de S/. 6 000.00 soles; obteniendo así un monto total de S/. 73 800.00 soles anuales (monto de Beneficio).

Por último, se halla el Costo/Beneficio, en la división de los montos de S/. 3 981.66 soles y S/. 73 800.00 soles, obteniendo S/. 0.053952 soles (hallando el beneficio sobre el costo); esto quiere decir que por cada sol de beneficio obtenido por el alquiler de las recetas de preparaciones de los procesos operativos se tiene un S/. 0.053952 soles de costo, viable.

PERSONAL ÁREAS	COLABORADORES	TOTAL REMUNERACION BRUTA	FACTOR SOBRE CARGA DE TRABAJO	SUELDO REAL	COSTO POR DÍA DE TRABAJO	COSTO POR HORA DE TRABAJO	POR TRABAJO (12 HORAS)
CORTADO DE CARNES	CARNICERO	S/. 1,650.00	1.47361111	S/. 2,431.46	S/. 81.05	S/. 10.13	S/. 121.57
	AYUDANTE DE CARNICERO	S/. 1,400.40	1.47361111	S/. 2,063.64	S/. 68.79	S/. 8.60	S/. 103.18
PERSONAL DE PARRILLA	JEFE DE PARRILLA	S/. 2,689.00	1.47361111	S/. 3,962.54	S/. 132.08	S/. 16.51	S/. 198.13
	PARRILLERO	S/. 2,289.00	1.47361111	S/. 3,373.10	S/. 112.44	S/. 14.05	S/. 168.65
	AYUDANTE DE PARRILLA	S/. 1,400.40	1.47361111	S/. 2,063.64	S/. 68.79	S/. 8.60	S/. 103.18
PERSONAL DE COCINA	JEFA DE COCINA	S/. 1,889.00	1.47361111	S/. 2,783.65	S/. 92.79	S/. 11.60	S/. 139.18
	AYUDANTE DE COCINA	S/. 1,400.40	1.47361111	S/. 2,063.64	S/. 68.79	S/. 8.60	S/. 103.18
	AYUDANTE DE COCINA	S/. 1,400.40	1.47361111	S/. 2,063.64	S/. 68.79	S/. 8.60	S/. 103.18
	AYUDANTE DE COCINA	S/. 1,400.40	1.47361111	S/. 2,063.64	S/. 68.79	S/. 8.60	S/. 103.18
PERSONAL DE BAR	BARTENDER	S/. 1,696.00	1.47361111	S/. 2,499.24	S/. 83.31	S/. 10.41	S/. 124.96
TOTAL		S/. 17,215.00		S/. 25,368.22	S/. 845.61	S/. 105.70	S/. 1,268.41

Tabla 41: Cuadro de costo/beneficio – Franquiciar los procesos operativos de la empresa Restaurant Parrillada El Cuatrero.

COSTO PERSONAL	S/. 1,268.41
MATERIALES	S/. 800.00
INDECOPI	S/. 313.25
LEGALIDADES DE FIRMAS - ESTUDIO JURÍDICO	S/. 200.00
RECIBO DE HONORARIOS ABOGADO	S/. 700.00
RECIBO DE HONORARIOS CONTADOR	S/. 700.00
COSTO TOTAL	S/. 3,981.66

VENTAS ANUAL POR PARTE DEL FRANQUIADOR	S/. 540,000.00
--	----------------

DERECHO DE ENTRADA O CANON DE ENTRADA	S/. 30,000.00
---------------------------------------	---------------

REGALÍAS COMERCIALES O ROYALTIES (5%) ANUAL	S/. 27,000.00
---	---------------

FONDO DE PUBLICIDAD (2%) ANUAL	S/. 10,800.00
--------------------------------	---------------

AUDITOR ANUAL	S/. 6,000.00
---------------	--------------

TOTAL	S/. 73,800.00
--------------	----------------------

COSTO / BENEFICIO	
S/. 3,981.66	S/. 0.053952

S/. 73,800.00

Tabla 42: Cuadro de costo/beneficio – Franquiciar los procesos operativos de la empresa Restaurant Parrillada El Cuatrero.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

En la investigación se utilizó el instrumento de recolección de datos denominada técnica de Observación, la cual, es de suma importancia para la obtención de los datos o informaciones existentes dentro de la empresa a investigar, es así como se pudo analizar, las problemáticas existentes dentro de la empresa, obteniendo análisis importantes para el procedimiento de la investigación, problemas internos de trabajo de los colaboradores, falta de orden de trabajo. Según Chávez (2008), afirma que la observación tiene la ventaja de facilitar la obtención de datos lo más próximo a como estos ocurren en la realidad, fundamental para recolectar datos referentes al comportamiento de un fenómeno en un tiempo presente.

En la investigación se realizó la implementación de mapeo de procesos operativos en general de la empresa, de las preparaciones del área de cocina, por ser de suma importancia, quedando así de manera visible, entendible y jerarquizado el documento, importante porque permitirá a los trabajadores de la empresa planificar mejor el trabajo que se realiza en las preparaciones. Según Zaratigue (1999) afirma que la empresa acepta una clasificación genérica de los procesos en tres categorías, estratégicos, operativos y de apoyo o soporte. Por otro lado, el mismo autor, afirma que el mapa de procesos es importante para visualizar las actividades de la empresa a todos sus niveles, mediante procesos ordenados, jerarquías y relaciones.

El restaurante no contaba con documentos estandarizados de las preparaciones de recetas que abarcan a las áreas de cocina y bar; es por ello que los trabajadores implicados en dichas áreas, las elaboraban por la misma práctica, intuición. Es por ello que después de identificar los procesos, mapearlos, se llega a elaborar las recetas estandarizadas, para esta elaboración se tuvo la participación de los trabajadores implicados directamente de las áreas, observando y tomando anotes de cada receta desde inicio a fin. Según Dugarte (2013), el no disponer con recetas estandarizadas, no tendrán un control exacto de las cantidades, ingredientes y métodos de preparación, elaborándose de manera experiencial, dando como resultado presentaciones que varían en contextura, tamaños, entre otros. El mismo autor afirma que La estandarización de las recetas constituyen uno de los más destacados mecanismos de control de costos, siendo de utilidad en los platos elaborados.

La empresa busca, demostrar el costo sobre el beneficio de alquilar los procesos operativos de preparaciones de recetas. Es por ello, que decide dar inicio al sistema de franquicias para alquilar las recetas operativas. Es así como el cuadro de Costo/Beneficio hallado es positivo, siendo un Costo total de S/. 3981.66 soles y un Beneficio total de S/. 73 800.00 soles, obteniendo S/. 0.053952 soles sobre el costo, en otras palabras, por cada sol obtenido por beneficio en alquilar los procesos operativos de las preparaciones de recetas se tiene un S/. 0.053952 soles del costo. Es por ello que Blank y Tarquin (2006), afirman que para calcular la relación de costo sobre beneficio primero se debe hallar la suma total de costos, seguido se divide con la suma total de costos; gracias a esta fórmula se puede hallar la viabilidad del proyecto si es rentable o no; es así como el costo sobre beneficio desarrollado en la investigación es rentable y viable.

4.2 Conclusiones

- Se concluye que la investigación realizada al restaurant parrillada El Cuatrero, teniendo ya elaborados los mapeos de las preparaciones y las documentaciones estandarizadas de las recetas de los procesos operativos, podrá dar inicio a franquiciar a nivel regional y nacional, realizándose como otra empresa Trujillana y Peruana más que apuesta por el sistema de franquicia; por otro lado de manera interna se tendrá un mayor control más detallado y observado, ya que los trabajadores de dichas áreas tienen de manera estandarizada los insumos, gramos o mililitros que deben utilizar para sus preparaciones, sin aumentar ni disminuir, para que dichas preparaciones se realicen de manera correcta, y no generar variaciones en texturas, sabor, calidad, color, presentaciones entre otros. Cabe resaltar que la elaboración del plan es importante para toda empresa, que desea crecer y estandarizar sus procesos, este plan le dará seguridad, comunicación entre áreas y orden en las elaboraciones.
- A través de los resultados obtenidos, las empresas deben identificar y analizar sus procesos, es importante que toda empresa conozca y tenga identificados los procesos e informaciones existentes en su totalidad, permitiendo un mayor conocimiento y mejoras a largo plazo en dichos procesos, generando mejoras, y conocimiento en sus trabajadores. (Ver Página 20 – 21).
- Los procesos de una empresa deben tener cada uno sus respectivos mapas de procesos o representados gráficamente, esto es de suma importancia y ayuda para todo el grupo de trabajo de la empresa, permitiendo tener un conocimiento amplio e interrelaciones de áreas con los procesos al ser elaborados, teniendo todo esto mapeado influirá en los trabajadores de manera positiva por tener mayor conocimiento, entendimiento, comunicación y mejoras, hasta solucionar problemas dentro de la empresa. (Ver Figura N° 1).
- Las empresas deben tener documentado, registrado todas las actividades y funciones relevantes que contiene cada proceso operativo, especificando detalladamente todas las actividades que deben realizar los trabajadores de cada área y detallar la interrelación que se tiene entre áreas; esto permitirá una eficiencia resolución de conflictos, ya que todo trabajador tiene en conocimiento las derivaciones de la cadena o circuito de los procesos operativos existentes de toda empresa. (Ver Tabla N° 2 – 19);
- Toda empresa sea el rubro o actividad debe contar con sus preparaciones de recetas operativas estandarizadas, explicadas y detalladas en físico o digital, que sean entregadas a las personas o trabajadores encargados de dichas elaboraciones, esto permitirá una ayuda sumamente importante, porque al estandarizar las recetas, generará una igualdad en las preparaciones, teniendo en cuenta, los insumos, marcas de insumos, gramajes, vajilla, tempos, pasos, entre otros. (Ver Figura N° 2 – 19) y (Ver Tabla N°20 – 39).
- El costo beneficio para el restaurant de parrilladas El Cuatrero, es realmente positivo, porque generará mayores ingresos, crecimiento; además es importante añadir la elaboración del plan para franquiciar con respecto a su Costo/Beneficio se obtuvieron los siguientes resultados, siendo un Costo total de S/. 3981.66 soles y un Beneficio total de S/. 73 800.00 soles,

obteniendo un S/. 0.053952 soles sobre el costo, siendo rentable ya que por cada sol de costo se tiene un costo de S/. 0.053952 soles. Hoy por hoy en Perú el crecimiento del sistema de franquicias va en aumento, ya no solo marcas extranjeras apuestan por invertir en el mercado peruano, por lo contrario, empresas netamente peruanas, apuestan por invertir en franquicias, porque saben que ello traerá mejores ingresos, rentabilidades, crecimiento marca, entre otros. (Ver Tabla N° 41 y 42).

REFERENCIAS

- Aguaza O. (2012) Análisis Coste-Beneficio. En revista Dialnet. N° 5, 2012. Recuperado de <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-AnalisisCosteBeneficio-5583839.pdf>
- Aguilera A. (2017). El costo-beneficio como herramienta de decisión en la inversión en actividades científicas. En revista Cofin Habana. Vol. 11, N°2, La Habana jul-dic. 2017. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612017000200022
- Aguirre W. (2014). El contrato de Franquicia: Multiplicador de negocios exitosos. En revista EDM N° III - Lima – 2014. Recuperado de <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/13573-Texto%20del%20art%C3%ADculo-54044-1-10-20150807.pdf>
- Amaya T.; Ayala O.; Quijada F. (2009). Guía para la concención de franquicias en las empresas salvadoreñas del sector alimentos. Universidad Dr. José Matías Delgado, Antiguo Cuscatlán, 2009
- Arroyave C. (2012). Estandarización y mejora de los procesos productivos en la empresa estampados color wa y sas. Corporación Universitaria Lasallista, ciudad de Caldas.
- Asmat D. (2010). “La Franquicia: Un Sistema de Negocios de Alta Rentabilidad en la ciudad de Trujillo (tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo.
- Asociación Internacional de Franquicia (2019). ¿Qué es una franquicia? Recuperado de <https://www.franchise.org/faqs/basics/what-is-a-franchise>
- Blank,L.; Tarquin A. (2006). Ingeniería económica. Editorial McGrawHill, Méjico, 6ta Edición, 2006.
- Borja C. (2015) Costo- efectividad y Costo-Beneficio para la toma de decisiones. Recuperado de <http://pubdocs.worldbank.org/en/509811441745497901/M-12-Christian-Borja-Vega-Costo-efectividad-y-Costo-Beneficio-para-la-toma-de-decisiones.pdf>
- Chávez D. (2008). Conceptos y Técnicas de recolección de datos en la investigación jurídico Social. Recuperado de https://www.unifr.ch/ddp1/derechopenal/articulos/a_20080521_56.pdf
- Diario Gestión. (2019). Mercado de franquicias en Perú crecerá 10% al cierre del 2019. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/franquicias-mercado-de-franquicias-en-peru-crecera-10-al-cierre-del-2019-segun-amcham-peru-noticia/>

- Dugarte J. (2013). Propuesta de un proceso de estandarización de recetas para el Restaurante Blanc del Hotel Tibisay. Ministerio de poder popular para el turismo colegio universitario hotel escuela de los andes venezolano, ciudad Mérida estado Mérida.
- Estudio Canudas (2016). El ABC de la Franquicia. En revista Asesoramiento, Desarrollo y Comercialización de Franquicias. Recuperado de <https://franquiciasfci.com/ABC-De-La-Franquicia.pdf>
- López M. (2017). La importancia de misión y visión para una microempresa a través del servicio de consultoría. En revista del departamento de contaduría y finanzas publicada por el instituto tecnológico de sonora. Año XVI, No. 99, julio-septiembre 2017. Recuperado de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no99/Pacioli-99-eBook.pdf>
- Mallar M. (2010). La gestión por procesos: Un enfoque de gestión eficiente. En revista Científica “Visión de Futuro”, vol. 13, núm. 1, enero-junio, 2010. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>
- Martínez M. y Álvarez H. (2015). La franquicia como plan de negocios alternativa para el emprendimiento en el ecuador. (Tesis para optar licenciatura). Universidad de Guayaquil, 2015.
- Mira C. (2016). La estandarización de procesos, como herramienta de mejora a la calidad de procesos administrativos. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Autónoma de México, ciudad de México.
- Morejón A. (2009). El contrato de Franquicia. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2009a/478/index.htm>
- Pico G. (2006). El mapa de procesos: elemento fundamental de un sistema de gestión de calidad para empresas de servicios en Venezuela. En revista Venezolana de Análisis de Coyuntura. Vol. XII, No. 2 (jul-dic), pp.291-309.
- Quintero C. y Vaca L. (2015) Guía para la Elaboración de Franquicias en pequeñas empresas caso “La Bastilla”. Universidad del Pacífico. Recuperado de http://repositorio.upacifico.edu.ec/bitstream/40000/220/1/TNE_UPAC_17660.pdf

- Velarde M. (2014). Guía para la Elaboración de manuales de Franquicias. Recuperado de <http://www.siicex.gob.pe/siicex/resources/sectoresproductivos/Gu%C3%ADa%20para%20a%20Elaboraci%C3%B3n%20de%20Manuales%20de%20Franquicias.pdf>
- Ramonet J. (2013). Análisis y Diseño de Procesos Empresariales, Teoría y práctica del modelado de procesos mediante Diagramas de Flujo. Recuperado de https://www.jramonet.com/sites/default/files/adjuntos/diagramas_flujo_jrf_v2013.pdf
- Real Academia Española (2019). Proceso. Recuperado de <https://dle.rae.es/proceso?m=form&e=>
- Riera A. (2006). Diseño de estrategias para promocionar la exportación de franquicias peruanas. Recuperado de https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/comercio_exterior/Sites/Bid/pdfs/INFORME%20FINAL%20COMPLEMENTARIO%20-%20FRANQUICIAS%20PERU%20ANAS.pdf
- Rodriguez L. (2009). Franquicias, La elaboración de una idea de negocio, en base a la oportunidad detectada. En revista Perú MYPE Competitiva Recuperado de http://www.uss.edu.pe/uss/eventos/JovEmp/pdf/Franquicias_FINAL-2.pdf
- SOSA (2014), “Conceptos y herramientas para la mejora continua”. Editorial Limusa. México. 2004.
- Unidad de Planificación Institucional (2015). Descripción de Procesos y Mapa de Procesos. Instituto Nacional de Estadística y Censos.
- Valencia O. (2017). Metodología para la implementación de mapeo de procesos. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Autónoma de México, Ciudad de México.
- Velasquez H. (2018). La Franquicia en el Perú desde el punto de vista económico, jurídico y social, y la necesidad de una regulación jurídica ante su desarrollo en la economía peruana en el periodo 2009-2016. (Tesis para optar Licenciatura). Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, 2018.
- Zaratiegui J. (1999). La gestión por procesos: Su papel e importancia en la empresa. En revista Economía Industrial N° 330, 1999. Recuperado de <https://www.virtuniversidad.com/greenstone/collect/administracion/import/Cuatrimestre%20X/An%C3%A1lisis%20del%20Entorno%20y%20Estrategia%20Administrativa%20Empresarial/gesti%C3%B3nporprocesos.pdf>

ANEXOS

ANEXO N° 1: Técnica e Instrumentación – Ficha de Observación

FICHA DE OBSERVACION	
FICHA DE OBSERVACIÓN N° 1	
EMPRESA	
APELLIDOS Y NOMBRES	
CARGO	
AREA OBSERVADA	
FECHA Y HORA	
COMENTARIO DE LO OBSERVADO	

ANEXO N° 2. Fichas de observación – Ayudante de cocina

FICHA DE OBSERVACION	
FICHA DE OBSERVACIÓN N° 1	
EMPRESA	EL Cuatroero
APELLIDOS Y NOMBRES	Serin Chauz Hoydee
CARGO	Ayudante de Cocina
AREA OBSERVADA	
FECHA Y HORA	07/10/19
COMENTARIO DE LO OBSERVADO	
<p>Al momento de ingresar al Trabajo, Lo primero que hago es ir al vestidor a cambiarme mi uniforme. Por siguiente me dirijo al Tocador para recoger mi cabello, ponerme mi Tocas y mascarilla, al momento que termino me desinfecto las manos.</p> <p>Luego me dirigo a la cocina. Lo primero que empiezo a realizar es ponerme los guantes y desinfectar las verduras, ya una vez desinfectadas paso a lavar los utensilios y baldes, una vez ya terminado esto empiezo con el lavado de verduras. Una vez listo entrego a la jefa de cocina. despues paso al lavado y desinfectado de platos; prosigo con el lavado de vajillas.</p> <p>Al terminar todo esto paso al llenado de cremas en frascos para abastecer a los otros locales.</p> <p>Finalmente como a los 6:30 pm de la noche empiezo con el lavado de vajilla y utensilios que se va utilizando hasta la hora de salida.</p>	

ANEXO N° 3. Ficha de observación - Parrillero

FICHA DE OBSERVACION	
FICHA DE OBSERVACIÓN N° 1	
EMPRESA	El Cuatrero Restaurant S.A.C
APELLIDOS Y NOMBRES	Segunda Herminia Valera Manzon
CARGO	Parrillero
AREA OBSERVADA	
FECHA Y HORA	
COMENTARIO DE LO OBSERVADO	
<p>Yo ingres a las 4pm en 5 minutos me pongo la tropa de trabajo que la empresa nos brinda para el horario de 4pm a las 6:30pm y de ahi contabilizo los carnes de la venta de la noche para mi y mi compañero de Parrilla a las 4:30 pm. y de ahi recibo carnes que viene de almocén de el otro local. Pongo fecha que recibo dependiendo la cantidad que se pida abes mas abes poco por ejemplo como Fino Beffe cuadriles churrascos - asado de tira de Res eso ago por lo menos asta las 5:20 y de ahi limpio un congelador 5 minutos para que ingrese las carnes que mis compañeros estan cortando asta ay son las 5:30 pm.</p>	

FICHA DE OBSERVACION	
FICHA DE OBSERVACIÓN N° 1	
EMPRESA	El Cuatrero Restaurant S.A.C
APELLIDOS Y NOMBRES	Segunda Herminia Valera Manzon
CARGO	
AREA OBSERVADA	
FECHA Y HORA	
COMENTARIO DE LO OBSERVADO	
<p>de los 5:30 pm ayudo a mis compañeros a empacar todos los carnes que se proceso del día por ejemplo pollo. chuletas de cerdo asado de tira de cerdo. mollejos anticucho de corazón de Res Filete de pechugo de pollo etc asta hoy son son las 6pm y de ahi cuento cada producto que se preparo para ser ingresado a los cardex de control y lo entrego a mi compañero de Parrilla que lo ingrese a la seno rita cajera y el cardex correspondiente asta ayi son las 6:30 pm y de ahi lo guardo en los congeladores bien ordenado</p>	

ANEXO N° 4. Ficha de observación – Jefe de Parilla – Preparación y cortes de carnes.

FICHA DE OBSERVACION	
FICHA DE OBSERVACIÓN N° 1	
EMPRESA	PARRILLADAS EL CUATRERO
APELLIDOS Y NOMBRES	CHAIBZ JORDA FELIXO
CARGO	JEFE DE PARRILLAS
AREA OBSERVADA	PREPARACION Y CORTES DE CARNES
FECHA Y HORA	
COMENTARIO DE LO OBSERVADO	
<ol style="list-style-type: none"> 1.- Hora de Ingreso 4PM. y prima de cuaderno de Asistencia. 2.- Bajar al zotano a cambiarse y recoger el uniforme para ir a la mesa de preparacion y cortes de carnes. (Mandil, botas, gorra y mascarilla). 3.- Lavado de Manos. 4.- Preparar Yajuna para cortar carnes (chulitos, pollo, costillas cerdo). 5.- Filtrar pollo, cortar chulitos, filetes lomo cerdo. 6.- Tubelar pollo, lomo cerdo, Costillas Cerdo, tiras de cerdo. 7.- Ayudar a unguar por anticuchos, ver los parras de los Mollejos. 8.- Limpiar pañillos y promover los bins. 9.- Tener todo listo para un parrillero atender al cliente (2 frasco de Sardinamento para carnes, crema para pollo, anticuchos, mollejos y otros, 1 acetal esto es para 1/2 de los pañillos). 10.- Llevar al cuaderno de ingresos de carnes y cortes de carnes, y probar los ingresos a Caja. 11.- Ver que dejen todo limpio mesa, piso y que bajen platos a la mesa. 	

ANEXO N° 5. Ficha de observación – Jefe de Parilla – Preparación de chorizo.

FICHA DE OBSERVACION	
FICHA DE OBSERVACION N° 1	
EMPRESA	PARRILLAS EL CUATRERO
APELLIDOS Y NOMBRES	CHAVEZ JAVIER FELIX
CARGO	JEFE DE PARRILLAS
AREA OBSERVADA	PREPARACION DE CHORIZO
FECHA Y HORA	
COMENTARIO DE LO OBSERVADO	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Llegar al centro de trabajo 4 pm. Finir con el equipo de trabajo 2. Poner el uniforme de trabajo y lavarse las manos. 3. Ver que seban la maquina moladora de carne. 4. Instalar la moladora de carne y dejar listo para moler carne. 5. Limpieza paucilla y poner carbón. 6. Preparar una bandeja de carne picada con los condimentos de chorizo (el condimento ya esta preparado) 7. Ver que traigan la embutidora de chorizo y se instale. 8. Tener un ayudante para llevar se carne la embutidora y se pegan a embutir. 9. Igualar a amarrar chorizo a la mesa este mesa de este producto. 10. Limpieza de la embutidora y guardar. 11. Ver que dejen todo limpio el area de parrilla (cuch, mesa, piso, etc). 12. Preparar carbón 13. Tener todo listo (condimento, carne para carne, carne) y esperar clientes. 	

ANEXO N° 6. Ficha de observación – Jefe de Parrilla – Atención al cliente.

FICHA DE OBSERVACION	
FICHA DE OBSERVACIÓN N° 1	
EMPRESA	PARRILLADAS EL CUATRERO
APELLIDOS Y NOMBRES	CABIZO JARD. FELIX
CARGO	JEFE DE PARRILLAS
AREA OBSERVADA	ATENCIÓN A CLIENTES
FECHA Y HORA	
COMENTARIO DE LO OBSERVADO	
<ol style="list-style-type: none"> 1.- Después de la preparación de carnes debemos estar listo para atender al cliente. 2.- Cambiar de uniforme: poner una chaqueta blanca y gorro. empezamos a atender 6:30 pm a los clientes. 3.- El personal de servicio reconocieron y hacen sus pedidos. Digitar en la computadora y se imprimen en la impresora y nosotros en parrilla hacemos los comidos de pedido. 4.- Preparamos las carnes a la parrilla de acuerdo a la orden de pedido: pueden ser termino medio bien cocido o 3/4 (esto como están otros termino medio y bien cocido). tambien hay otros termino como a la Inglesa o punto azul. 5.- Los pedidos de Dacus Anacuinos se descongelan en agua por lo que ocurre un poco más (La Normal la cocción de carnes es de 20 a 25 minutos). 6.- Se me quedo hasta cerrar el local que es 12 am hasta atender el ultimo cliente. 7.- Apago el carbón. luego me cambio y listo para formar hora de salida. 	

ANEXO N° 7. Ficha de observación – Papero.

FICHA DE OBSERVACION	
FICHA DE OBSERVACIÓN N° 1	
EMPRESA	
APELLIDOS Y NOMBRES	Diego Miranda Nelson Jhoratan
CARGO	
AREA OBSERVADA	
FECHA Y HORA	
COMENTARIO DE LO OBSERVADO	
<ul style="list-style-type: none"> • A las 4 de la tarde ingreso a mi centro de labores a iniciar una nueva tarde de trabajo, una vez que se ingreso se marca la hora de entrada en el libro de asistencia. • Luego bajo a las camaritas a ponerme la ropa de trabajo, una vez realizado todo esto, solo a revisar el pedido que realiza el día anterior para ver si todo está conforme como lo pide. • A las 4:10 comienzo a picar la papa, la papa picada va a un recipiente en donde se lava la papa seleccionada que luego está en un carrito de metal en donde están almacenada hasta que se comienza a freír, este proceso me toma un tiempo de 40 minutos, depende de la cantidad de bolsas que se va a picar en la tarde, y si la papa fallan una semana de cada bajan a pedir ya que una de ellas es entregando cada semana. Una vez que termino de picar voy a ordenar las fritadoras de aceite, luego me pongo a lavar las recipientes que existen las sillas de parrilla en la continuación de hacer las cosas que se preparan en el local, después bajo al sótano a saber que exacta cantidad de papa para seleccionar, la cantidad va de acuerdo a como va la semana las cosas 	

FICHA DE OBSERVACION	
FICHA DE OBSERVACIÓN N° 1	
EMPRESA	
APELLIDOS Y NOMBRES	
CARGO	
AREA OBSERVADA	
FECHA Y HORA	
COMENTARIO DE LO OBSERVADO	
<p>se continúan en los pedidos que son realizados en toda la noche.</p> <ul style="list-style-type: none"> • A las 6:00 se empieza a ordenar todos los platos en la mesa y se prende las fritadoras para que vaya calentando el aceite, después de bajar al sótano en donde se encuentran las camaritas en donde me pongo a trabajar para la atención. • A las 6:15 me bajo a lavar, el tiempo de lavar es de 15 a 20 minutos aproximadamente. • A las 6:30 abro el local y se empieza con la atención, a la hora que van llegando los clientes con los pedidos, los voy colocando a las parrillas, y también voy la cantidad de pedidos para ir a colocar la papa a freír, ya una vez que las cosas están listas para ser servidas, el parrillero cuenta la cantidad de platos los cuales deben ser servidos, una vez servidos los llevo a la barra para que los meseros se encarguen de llevarlo a la mesa a la cual corresponde el pedido y así sigue la noche sucesivamente. 	

ANEXO N° 8. Ficha de observación – Bartender

FICHA DE OBSERVACION	
FICHA DE OBSERVACION N° 1	
EMPRESA	
APELLIDOS Y NOMBRES	Vlas Voldopoulos Roberto
CARGO	Bartender
AREA OBSERVADA	
FECHA Y HORA	
COMENTARIO DE LO OBSERVADO	
<p>4:00pm ingreso al local, firmo el libro con el horario de mi entrada, pongo la olla para el refresco del personal. y en la otra ornilla pongo 2 teteras de Agua, para los infusiones, despues cuento todas las bebidas de los congeladores y del bar. allí obtengo mi stock principal del día igualmente de los vinos, despues llenar los congeladores de poseosas y cervezas para poder empezar el trabajo, luego picar manzana en cuadros, piña, cortar naranja, cortar corombola, cortar masa cuya y luego licuarlo para obtener la esencia del masa cuya, cortar limones para las decoraciones de los cocteles, piña para decoraciones, naranja para decoraciones, exprimir limones</p> <p>6:00pm: colar la cebada de diez minutos a los 4:00 para el refresco del personal, de dejar la barra todo listo y arreglado para poder empezar a trabajar, luego ir a cambiarme para la cena</p> <p>6:30pm estar en la barra listo para los pedidos que tenga en el bar, limonados, naranjados, cocteles</p>	

ANEXO N° 9: Solicitud de Modificación de Registro de Marca.

PERU Presidencia del Consejo de Ministros **INDECOPI**

**DIRECCIÓN DE SIGNOS DISTINTIVOS
SOLICITUD DE MODIFICACION DE REGISTRO**

1. DATOS DEL SOLICITANTE

PERSONA NATURAL PERSONA JURÍDICA (Tipo de persona legal) (Incluir en correspondiente):
 MIPYME Persona Mediana OTRA _____

Nombre o Denominación / Razón Social (Incluir en el documento de identidad o de representación): _____

Representación / País de Constitución: Documento de Identidad (DNI) y / o según corresponda:
 Persona Natural: DNI C.E. PASAPORTE Persona Jurídica: RUC

Representación Legal (Línea de negocio) en caso de ser Persona Jurídica: _____

Domicilio para envío de notificaciones en el Perú:
 Dirección: _____
 Distrito: _____ Provincia: _____ Departamento: _____

Referencias de domicilio: _____

En caso de contar con el servicio de correo electrónico indicar el número de correo de contacto (pueden ser múltiples de contacto en www.indecopi.gob.pe, indicando por favor siempre la modificación solicitada y el DNI, TÍTULO) _____

Número de teléfono fijo y / o móvil: _____

2. INFORMACIÓN REFERENTE A LA REPRESENTACIÓN (marcar la opción de correspondiente):
 De tener el solicitante poder en documento privado, no presentando como representante del solicitante, se certifica que el otorgamiento del documento de poder en caso de tener una copia legalizada, se certifica en cuanto la documentación que acompaña en dicha solicitud.

Se adjunta documentación que acredita representación.

Documentación que acredita representación ha sido presentada en el expediente N° _____
 Dicha documentación se basa en una compañía mayor de 55 años, conforme a lo establecido en el artículo 40° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.

Bajo declaración jurada informo que la representación y/o facultades de disposición, se encuentran inscrita(s) en el Registro, en la Partida registral N° _____ Asiento N° _____ Zona registral _____

3. PAGO DE TASA ADMINISTRATIVA (Hoja Anexa se adjunta voucher)

N° de constitución de pago: _____ Fecha de pago: _____

4. DATOS DEL ELEMENTO REGISTRADO

4.1. Título y Símbolo

Texto Único de Procedimientos Administrativos - INDECOP
 Aprobado por Resolución N° 104-2019-INDECOP/COG

Canales de atención

Atención presencial: Sede Central del INDECOP: Calle de la Piedad 104, San Jorge, Sede Lima Norte: Av. Carlos Abanto Laguarda 989, Los Olivos, Oficinas Regionales del INDECOP, Centro de Mejor Atención al Ciudadano - MAC MAC Lima Norte, SPAC Callao, MAC Ventanilla, MAC Lima Este, 01 224 7777 - Teléfono gratuito: Proveedor: 0800-4-6262.

Atención telefónica: _____

Pago por derecho de tramitación

	Servicio de Tramitación	Código Anual
Solicitud de modificación de registro	310.25 (*)	20000000
Por costo de emisión	02.88.45 (**)	02190000

Modalidad de pago

Caja de la Entidad: Efectivo, Voucher del Banco de la Nación otorgado en la Sede Central, Tarjetas de Débito/Tarjetas de Crédito VISA.

Otras opciones: Agencia Bancaria: Banco de la Nación y Banco de Crédito del Perú, www.pagobp.pe

Para los pagos se debe indicar el código de entidad, además, si es una persona natural, indicar el número de DNI, si es persona jurídica, indicar el número de RUC.

(*) Por cada modificación que se solicite y por cada registro involucrado. Dentro de cada registro se deberá pagar una tasa por cada día.
 (**) En el caso de solicitudes de marcas, nombres de empresa, nombres y logotipos con el símbolo de "Trade Dress", según el numeral 8.6 del artículo 10° del Decreto Legislativo N° 1312.
 (***) Por cada día de mora en el pago.

Pago

El pago deberá ser en efectivo (***)

Calificación del procedimiento

Expediente electrónico: El procedimiento se otorga aprobado a la solicitud presentada en los días de despacho.

Expediente físico: El expediente se tramita en el expediente físico y se tramita en el expediente electrónico. Se adjunta el expediente físico y el expediente electrónico.

Expediente físico - Expediente Administrativo: Expediente físico y expediente electrónico. Se adjunta el expediente físico y el expediente electrónico.

(*) El INDECOP garantiza la presentación de la solicitud.

Sedes y horarios de atención

Sede	Horario
Sede Central del INDECOP: Calle de la Piedad 104, San Jorge	Horario: lunes a viernes de 09:30 a 16:30
Sede Lima Norte: Av. Carlos Abanto Laguarda 989, Los Olivos	Horario: lunes a viernes de 09:30 a 16:30
Oficinas Regionales del INDECOP	Horario: lunes a viernes de 09:30 a 16:30

Unidad de organización donde se presenta la documentación

Título Documentación: Sede Central del INDECOP: Calle de la Piedad 104, San Jorge, Sede Lima Norte: Av. Carlos Abanto Laguarda 989, Los Olivos, Oficinas Regionales del INDECOP.

Unidad de organización responsable de aprobar la solicitud

División de Signos Distintivos

Consulta sobre el procedimiento

Teléfono: 01 224 7777 - Correo: indecopi@indecopi.gob.pe

ANEXO N° 10: Modelo de contrato de franquicia

CONTRATO DE FRANQUICIA

Conste por el presente documento el contrato de franquicia que celebran de una parte AAA, identificada con R.U.C. N°, inscrita en la partida electrónica N° del Registro de Personas Jurídicas de, con domicilio en, debidamente representada por su gerente general don, identificado con D.N.I. N°, con poderes inscritos en el asiento de la referida partida electrónica, a quien en lo sucesivo se denominará EL FRANQUICIANTE; y, de otra parte BBB, identificada con R.U.C. N°, inscrita en la partida electrónica N° ... del Registro de Personas Jurídicas de, con domicilio en, debidamente representada por su gerente general don, identificado con D.N.I. N°, con poderes inscritos en el asiento de la referida partida electrónica, a quien en lo sucesivo se denominará EL FRANQUICIADO; en los términos contenidos en las cláusulas siguientes:

ANTECEDENTES

PRIMERA.- EL FRANQUICIANTE es una persona jurídica de derecho privado constituida bajo el régimen societario de la sociedad anónima, cuyo objeto social es la explotación de restaurantes, los cuales se especializan en la preparación de platos típicos españoles preparados por EL FRANQUICIANTE en base a recetas especiales desarrolladas por éste.

En ese sentido, EL FRANQUICIANTE declara haber desarrollado un plan y sistema empresarial que incluye elementos de propiedad industrial para suministrar al público un alto estándar de servicio, eficiencia, cortesía y limpieza; utilizando una identificación distintiva por medio de estándares, métodos, conocimientos, habilidades e información relativa al desarrollo y operación de una determinada actividad económica. Este conjunto de conocimientos e información especializada han contribuido a lograr el éxito empresarial de EL FRANQUICIANTE, lo que ha permitido expandir su sistema a diversos lugares.

SEGUNDA.- EL FRANQUICIANTE declara tener el derecho exclusivo y excluyente del uso de los nombres comerciales, marcas y todas las combinaciones, variaciones y adiciones a éstos, ya sea independiente o en combinación con otros signos distintivos, utilizados para designar los productos referidos en la cláusula anterior. Dichos signos distintivos se detallan en anexo que se adjunta al presente documento.

TERCERA.- EL FRANQUICIADO es una persona de derecho privado constituida bajo el régimen societario de la sociedad anónima, cuyo objeto social principal es el de brindar servicios alimentarios, que se encuentra interesado en ser autorizado por EL FRANQUICIENTE para operar este servicio conforme al sistema desarrollado por éste, lo que involucra también la licencia de sus signos distintivos.

DEFINICIONES

CUARTA.- Siempre que sean usados en este documento, cada uno de los términos establecidos en esta sección tendrán el significado indicado a continuación:

“Marcas Registradas”(3), son las marcas, nombres comerciales, lemas, secretos industriales y comerciales, patentes de propiedad de EL FRANQUICIENTE. Asimismo, el término “Marcas” también incluye los derechos de autor y todos los derechos de propiedad intelectual provenientes de los signos distintivos descritos.

“Marcas en Licencia”, término referido a la o las marcas de propiedad de EL FRANQUICIENTE y el logo asociado a ellas descrito en las Reglas y Regulaciones u otra marca o logo que pueda designar cada cierto tiempo.

“Manual de Operaciones”, es el manual escrito en idioma español, que contiene todas las directivas que normarán la administración y manejo del sistema, así como secretos comerciales y otra información confidencial de propiedad de EL FRANQUICIENTE, relevante para la operatividad del negocio, la que podrá ser revisada y modificada por él mismo cada cierto tiempo. Este manual se adjunta como anexo al presente documento.

“Reglas y regulaciones”, son las normas, especificaciones y estándares, entregados por escrito a EL FRANQUICIADO, en idioma español y de las cuales EL FRANQUICIENTE es propietario absoluto. Estas reglas y regulaciones se adjuntan como anexo al presente documento.

OBJETO DEL CONTRATO

QUINTA.- Por el presente contrato, EL FRANQUICIENTE se obliga a autorizar a EL FRANQUICIADO el uso del sistema empresarial referido en la cláusula primera en el área geográfica que corresponde a la provincia de AREQUIPA, lo que implica la licencia de los signos distintivos del negocio, la licencia del know how contenido en los manuales operativos, y la entrega de toda la información necesaria, así como capacitación

permanente, que coadyuven la satisfactoria instalación y operación del negocio licenciado. En contraprestación, EL FRANQUICIADO se obliga a pagar a EL FRANQUICIANTE las regalías previstas en el presente contrato.

PLAZO DEL CONTRATO

SEXTA.- Las partes convienen fijar un plazo de duración determinada para el presente contrato, el cual será de cinco años, los mismos que se computarán a partir de la fecha de suscripción de este documento.

CARACTERES DEL CONTRATO

SÉTIMA.- EL FRANQUICIANTE deja constancia que no le une ninguna relación laboral o de dependencia con EL FRANQUICIADO. En consecuencia, EL FRANQUICIADO actuará en nombre propio en las relaciones comerciales que se originen a propósito del presente contrato.

OCTAVA.- Queda convenido que la gestión y administración del negocio materia del presente contrato corresponderá única y exclusivamente a EL FRANQUICIADO, sin perjuicio del respectivo control y fiscalización que tiene derecho EL FRANQUICIANTE.

NOVENA.- Las partes convienen que el territorio o zona geográfica referida en la cláusula quinta comprende la provincia y todos los distrito de Arequipa – Perú.

CUOTAS Y PAGOS

DÉCIMA.- En virtud a los derechos licenciados en el presente contrato, EL FRANQUICIADO deberá pagar a EL FRANQUICIANTE los siguientes montos no reembolsables:

- a.- Una cuota o derecho de ingreso (franchise fee) por ingreso al sistema, que involucra la licencia de las marcas registradas y del método operativo e información confidencial; la misma que será de: US \$
10 000,00 (Diez mil 00/100 Dólares Americanos).
- b.- Una regalía que se determinará en función a sus ingresos netos equivalente al 3% mensuales.

Dichos montos deberán cancelarse mediante pagos a cuenta mensuales el último día hábil del mes que se cancela, íntegramente en dinero y en la cuenta corriente N° 215-234567890 del Banco de Crédito del Perú que EL FRANQUICIANTE ha aperturado para tal fin.

FISCALIZACIÓN, CONTABILIDAD Y CONTROL

DÉCIMO PRIMERA.- EL FRANQUICIANTE controlará la calidad de los productos y servicios a través de una supervisión regular que realizará dos veces al año, en los meses de Junio y Diciembre ; sin perjuicio, de realizar inspecciones imprevistas en las que podrá asistirse por técnicos expertos en la materia.

DÉCIMO SEGUNDA.- A fin de determinar el importe exacto de las regalías, EL FRANQUICIANTE controlará e inspeccionará el volumen de negocios de EL FRANQUICIADO. En ese sentido, EL FRANQUICIADO deberá ajustar su contabilidad a las normas del plan contable proporcionado por EL FRANQUICIANTE, ello sin perjuicio, de llevar su propia contabilidad.

Igualmente, EL FRANQUICIANTE realizará dos veces al año, sin previo aviso, auditorías encaminadas a verificar la contabilidad y el patrimonio de EL FRANQUICIADO.

DÉCIMO TERCERA.- Queda expresamente establecido que EL FRANQUICIANTE determinará las condiciones de la comercialización o actividad empresarial, horarios, directivas de promoción, realización de campañas promocionales y de difusión.

Asimismo, EL FRANQUICIANTE seleccionará o aprobará la ubicación y dimensiones del establecimiento franquiciado, así como comprobará sus condiciones y aptitudes para los fines propios del sistema. Asimismo, verificará que esté conforme con el plan estratégico de expansión del sistema, y en este orden, controlará y autorizará los traslados y nuevas aperturas de establecimientos.

DÉCIMO CUARTA.- EL FRANQUICIANTE establecerá los precios máximos y mínimos de los productos o servicios .

Las partes convienen que el volumen mínimo de ventas exigido a EL FRANQUICIADO deberá ser no menor a US \$ 20 000,00(Veinta mil

00/100 Dólares Americanos), volumen que se ha determinado en orden al mantenimiento de los niveles de rentabilidad y el cálculo de los márgenes internos de beneficio.

DÉCIMO QUINTA.- EL FRANQUICIADO se someterá a los controles de calidad establecidos por EL FRANQUICIENTE y colaborará con éste en la defensa y mantenimiento de los derechos registrados.

ASISTENCIA TÉCNICA

DÉCIMO SEXTA.- EL FRANQUICIENTE deberá asistir a EL FRANQUICIADO en la gestión financiera y comercial de los recursos, seleccionando los métodos y técnicas de producción y comercialización.

DÉCIMO SETIMA.- EL FRANQUICIENTE o su designado, proporcionará entrenamiento y capacitación inicial a EL FRANQUICIADO y sus principales ejecutivos, sobre la operatividad del sistema. EL FRANQUICIENTE brindará, además, capacitación permanente a EL FRANQUICIADO y su personal en la aplicación del método operativo contenido en el Manual de Operaciones.

Estos programas de entrenamiento se realizarán dos veces al año, en los meses de MARZO Y OCTUBRE .

DECIMO OCTAVA.- EL FRANQUICIENTE se obliga a capacitar también al personal nuevo o de ingreso reciente al sistema, sin perjuicio del pago por concepto de honorarios que deberá realizar EL FRANQUICIADO por el entrenamiento.

DECIMO NOVENA.- Los principales directivos de EL FRANQUICIADO deberán asistir al programa de capacitación inicial en el centro de entrenamiento de EL FRANQUICIENTE, el mismo que durará como máximo 8 horas lectivas.

OBLIGACIONES Y DERECHOS DEL FRANQUICIENTE VIGÉSIMA.- EL FRANQUICIENTE, en la fecha de suscripción del presente documento, proporcionará a EL FRANQUICIADO el Manual de Operaciones y las Reglas y Regulaciones para la operación del negocio.

VIGÉSIMO PRIMERA.- EL FRANQUICIENTE tiene derecho a supervisar y controlar la aplicación y efectividad real del programa licenciado para los objetivos del sistema.

OBLIGACIONES Y DERECHOS DEL FRANQUICIADO

VIGÉSIMO SEGUNDA.- EL FRANQUICIADO deberá respetar y ceñirse a todas las instrucciones contenidas en el manual de operaciones licenciado por EL FRANQUICIANTE. Asimismo, deberá disponer de los recursos necesarios para el correcto desarrollo del método empresarial.

VIGESIMO TERCERA.- EL FRANQUICIADO sólo podrá comercializar los productos licenciados en el área geográfica prevista en el presente contrato.

VIGESIMO CUARTA.- EL FRANQUICIADO deberá mantener en secreto y evitar la divulgación del método operativo y las regulaciones contenidas en el Manual.

VIGESIMO QUINTA.- EL FRANQUICIADO podrá promocionar el negocio en forma diligente, para lo cual hará uso de avisos impresos, promociones, figuración en guías telefónicas y comerciales, y de cualquier otra manera apropiada. Dichos mecanismos deberán ser autorizados y aprobados por EL FRANQUICIANTE.

VIGESIMO SEXTA.- EL FRANQUICIADO tiene la obligación de respetar la imagen del sistema, lo que implica:

- Utilizar obligatoriamente las marcas registradas de EL FRANQUICIANTE en el establecimiento, haciendo figurar en todos los elementos publicitarios y demás materiales de promoción, dichas marcas con los característicos estándares distintivos del sistema, de tal modo, que el negocio sea fácilmente reconocido por el público en general como integrante de la cadena.
- Contribuir a la buena reputación comercial y éxito de EL FRANQUICIANTE a través del adecuado mantenimiento del establecimiento.
- Respetar los estándares de calidad en la presentación, administración y comercialización que establece EL FRANQUICIANTE.

CAUSALES DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

VIGESIMO SÉTIMA.- Constituirá causal de resolución del presente contrato, al amparo del artículo 1430° del Código Civil, si EL FRANQUICIADO:

- Solicita ante la autoridad competente su declaración de insolvencia.
- No cumple con pagar los montos exigidos en el presente contrato en la oportunidad convenida.

- Intenta realizar cualquier transferencia a terceras personas sin el consentimiento y autorización de EL FRANQUICIANTE.
- Revela o divulga cualquier información confidencial que le haya sido entregada por el FRANQUICIANTE.
- Incumple con alguno de los estándares de calidad, administración, presentación, establecidos en el Manual de Operaciones y en las Reglas y Regulaciones licenciadas.
- No utiliza en la forma señalada en el contrato las marcas registradas y en licencia.
- No contrata y/o no mantiene vigentes los seguros requeridos por EL FRANQUICIANTE.
- Viola la obligación de no competencia

En consecuencia, la resolución se producirá de pleno derecho cuando EL FRANQUICIANTE comunique, por carta notarial, a EL FRANQUICIADO que quiere valerse de esta cláusula.

OBLIGACIONES A LA EXTINCIÓN DEL CONTRATO

VIGESIMO OCTAVA.- Al término del presente contrato todos los derechos de EL FRANQUICIADO cesarán de inmediato, por lo que deberá:

- Dejar de operar el negocio bajo el sistema y las marcas registradas y en licencia.
- Dejar de usar las marcas registradas y en licencia y todo soporte material que contenga dichos signos distintivos.
- Pagar todas las sumas adeudadas a EL FRANQUICIANTE.
- Enviar a EL FRANQUICIANTE el manual de operaciones, las reglas y regulaciones, el software y toda la información confidencial licenciada, sin guardar ninguna copia.

VIGESIMO NOVENA.- EL FRANQUICIADO no podrá al vencimiento del contrato hacer uso de las marcas registradas de EL FRANQUICIANTE, ni de la información confidencial licenciada.

TRIGESIMA.- EL FRANQUICIADO no podrá iniciar ningún negocio dedicado a la misma actividad en el territorio materia de licencia hasta el transcurso de un año.

CLÁUSULA PENAL COMPENSATORIA

TRIGESIMO PRIMERA.- En caso de que EL FRANQUICIADO incumpliera lo estipulado en las cláusulas cuadragésimo octava, cuadragésimo novena y quincuagésima, deberá pagar en calidad de penalidad compensatoria un importe ascendente a US \$ 15 000,00

(QUINCE MIL 00/100 Dólares Americanos), así como deberá indemnizar cualquier daño ulterior.

APLICACIÓN SUPLETORIA DE LA LEY

TRIGESIMO SEGUNDA.- En todo lo no previsto por las partes en el presente contrato, ambas se someten a lo establecido por las normas del Código de Comercio, Código Civil y demás del sistema jurídico que resulten aplicables.

COMPETENCIA ARBITRAL

TRIGESIMO TERCERA.- Las controversias que pudieran suscitarse en torno al presente contrato, serán sometidas a arbitraje, mediante un Tribunal Arbitral integrado por tres expertos en la materia, uno de ellos designados por cada una de las partes, y entre los dos nombrados elegirán éstos al tercero quien lo presidirá.

Si en el plazo de 90 días de producida la controversia, no se acuerda el nombramiento del presidente del Tribunal Arbitral, éste deberá ser designado por el Centro de Arbitraje Nacional y Extranjero de la Cámara de Comercio de Arequipa, cuyas reglas serán aplicables al arbitraje.

El laudo del Tribunal Arbitral será definitivo e inapelable, así como de obligatorio cumplimiento y ejecución para las partes y, en su caso, para la sociedad.

En señal de conformidad las partes suscriben este documento en la ciudad de Arequipa, a los 20 días del mes de setiembre del 2006.

EL FRANQUICIANTE

EL FRANQUICIADO