

**Licenciatura en Turismo y Hotelería**

***“Bar temático con enfoque inclusivo “Wonderland bar”,  
Asunción - Capital”***

**Alumna:**

**Sarah Melissa Ortega Zarate**

**SAN LORENZO – PARAGUAY**

**2022**

# ÍNDICE

INDICE DE TABLAS .....	12
INDICE DE ILUSTRACIONES .....	14
INDICE DE GRÁFICOS .....	17
INDICE DE FICHAS .....	18
LISTA DE ABREVIATURAS.....	19
INTRODUCCIÓN.....	21
RESUMEN EJECUTIVO .....	22
1. PROPUESTA DEL PROYECTO.....	25
1.1 Título.....	25
1.2 Subtitulo.....	25
1.3 Identificación y naturaleza del proyecto.....	25
1.4 Objetivos del proyecto.....	26
1.4.1 General.....	26
1.4.2 Específico .....	26
1.6 Ubicación y cobertura del proyecto.....	27
2. MARCO TEÓRICO Y DOCUMENTAL .....	30
2.1. Marco teórico.....	30
2.1.1 Antecedentes de la investigación.....	30
2.1.2 Definición de Bar.....	31
2.1.3 Tipos de bares .....	31
2.1.4 Tipos de servicios en el rubro gastronómico .....	37
2.1.6 Definición de persona con discapacidad.....	39
2.1.7 Definición de Inclusión.....	39
2.1.8 Definición de Inclusión social .....	39
2.1.9 Inclusión según la UNESCO .....	39
2.1.10 Turismo.....	40
2.1.11 Inclusión a personas con discapacidad en el rubro gastronómico .....	40
2.1.12 Beneficios de la inclusión.....	40
2.1.13 Cómo crear una cultura inclusiva .....	41
2.1.14 Tipos de sordera.....	41
2.1.15 Tecnologías para personas sordas o de pérdida auditiva .....	42
2.1.16 Lengua de señas paraguayas .....	44
2.2 Marco documental .....	45
2.2.1. Definición de bar .....	45
2.2.2. Primer bar temático en el sector turístico de Paraguay.....	45
2.2.3. Manual de buenas prácticas en el rubro gastronómico .....	45
2.2.4. Turismo inclusivo en Paraguay .....	46
2.2.5. Plan maestro de desarrollo sostenible del sector turístico del Paraguay 2019-2016 .....	47
2.2.6. Paraguay y la población con discapacidad .....	49
2.2.7. Ley de accesibilidad al medio físico para las personas con discapacidad....	50
3. DIAGNÓSTICO SECTORIAL DEL MUNICIPIO DE ASUNCIÓN .....	52
3.1 Paraguay .....	52
3.1.1 Generalidades .....	52

3.1.2	Cultura .....	53
3.1.3	Economía .....	54
3.1.4	Orografía.....	55
3.1.5	Hidrografía.....	57
3.1.6	Flora y fauna .....	59
3.1.7	Infraestructura.....	62
3.2	Gran Asunción .....	64
3.3	Asunción .....	65
3.3.1	Geografía .....	65
3.3.2	Relieve .....	66
3.3.3	Orografía.....	67
3.3.4	Hidrología .....	68
3.3.5	Clima.....	69
3.3.6	Flora.....	69
3.3.7	Fauna.....	71
3.3.8	Socio-culturales .....	72
3.4	Diagnóstico de la economía del municipio.....	73
3.5	Diagnóstico de los recursos turísticos .....	73
3.6	Diagnóstico de los servicios turísticos.....	122
3.7	Diagnóstico de la infraestructura .....	139
3.8	Proyectos turísticos o favorecedores del sector turístico:.....	147
3.9	Diagnóstico del entorno:.....	148
4.	ANÁLISIS ADMINISTRATIVO .....	155
4.1.	Formas jurídicas de las organizaciones en Paraguay.....	155
4.1.1.	Sociedad simple .....	155
4.1.2.	Sociedad colectiva .....	155
4.1.3.	Sociedad en comandita simple: .....	155
4.1.4.	Sociedad anónima (S.A) .....	156
4.1.5.	Sociedad de responsabilidad limitada (SRL):.....	156
4.1.6.	Sociedad de comandita por acciones: .....	156
4.1.7.	Empresa unipersonal:.....	156
4.1.8.	Empresa individual o EIRL .....	156
4.2.	Misión y visión .....	157
4.3.	Objetivos empresariales.....	157
4.4.	Valores .....	158
4.5.	Modelo de la escritura de constitución de una SRL .....	158
4.6.	Modelo de contrato laboral.....	162
4.7.	Modelo de contrato de alquiler .....	164
5.	ANÁLISIS TÉCNICO-OPERATIVO .....	168
5.1.	Organigrama .....	168
5.2.	Perfil del personal y manual de funciones .....	168
5.2.1.	Gerente general .....	168
5.2.2.	Supervisor de alimentos y bebidas .....	170
5.2.3.	Jefe de cocina.....	171
5.2.4.	Cocinero.....	172
5.2.5.	Ayudante de cocina.....	173

5.2.6.	Bartender.....	175
5.2.7.	Ayudante de Bartender .....	176
5.2.8.	Jefe de salón.....	177
5.2.9.	Cajero.....	178
5.2.10.	Anfitrión .....	179
5.2.11.	Mozos .....	181
5.2.12.	Seguridad .....	182
5.2.13.	Content Manager .....	183
5.2.14.	Diseñador gráfico.....	184
5.3.	Manual de procedimiento Operativos.....	185
5.3.1.	Gerente general.....	185
5.3.2.	Supervisor de alimentos y bebidas .....	187
5.3.3.	Jefe de cocina.....	188
5.3.4.	Cocinero.....	189
5.3.5.	Ayudante de cocina.....	190
5.3.6.	Bartender.....	191
5.3.7.	Ayudante de Bartender .....	192
5.3.8.	Jefe de salón.....	193
5.3.9.	Cajero/a.....	194
5.3.10.	Anfitrión/a.....	195
5.3.11.	Mozo .....	196
5.3.12.	Personal de seguridad .....	197
5.4.	Manual de procedimientos de seguridad .....	197
5.4.1.	Manual de procedimiento en caso de incendios .....	197
5.4.2.	Manual de procedimiento en caso de quemaduras .....	199
5.4.3.	Manual de procedimiento en caso de robo .....	201
5.4.4.	Manual de procedimientos en caso de cortes .....	202
5.4.5.	Manual de comunicación y trato con personas con discapacidad auditiva	202
5.5.	Plantilla de funcionarios y cuadro de horarios .....	203
6.	MARCO JURÍDICO .....	206
6.1.	Constitución nacional .....	206
6.2.	Leyes.....	207
6.2.1.	Ley N° 1334 De defensa del consumidor y del usuario.....	207
6.2.2.	Ley N° 213 Que establece el código del trabajador.....	208
6.2.3.	Ley N ° 836 Código sanitario .....	211
6.2.4.	Ley N° 4934 de accesibilidad al medio físico para las personas con discapacidad.....	213
6.2.5.	Ley N° 5014 Establece que en los bares, confiterías y restaurantes provean carta - menú impresa en sistema de escritura braille a las personas con discapacidad visual .....	213
6.2.6.	Ley N° 294 Evaluación de impacto ambiental .....	214
6.2.7.	Ley N° 1100 / De prevención de la polución sonora .....	214
6.3	Resoluciones .....	216
6.3.1	Resolución 332 / por la cual se crea el registro nacional de turismo.....	216
6.4	Autores paraguayos asociados (APA) .....	218
6.5	Permisos para la apertura de la empresa.....	219
6.5.1	Apertura de una SRL .....	219

6.5.2	Apertura de una empresa .....	219
6.5.3	Permisos municipales .....	221
6.5.4	SUACE. Requisitos de apertura de la empresa para personas jurídicas.....	224
6.6	Inscripción Patronal para Sociedades - Personas Jurídicas .....	225
6.7	Ordenanzas municipales de asunción .....	226
6.7.1	Normas de sanidad. ordenanza municipal no 101/17 .....	226
6.7.2	Ordenanza municipal No 163/18 que unifica y actualiza el plan regulador de la ciudad de asunción.....	227
6.8	SENADIS .....	231
6.8.1	Ley N° 4.962 / Que establece beneficios para los empleadores, a los efectos de incentivar la incorporación de personas con discapacidad en el sector privado .....	231
6.9	DINAPI.....	233
6.9.1	Pasos para registrar una marca - público general .....	233
6.9.2	Registro de poderes.....	233
6.10	Dominio público de “Alicia en el país de las maravillas” .....	234
6.11	Cuadro de costos.....	234
7.	ANÁLISIS DE INGENIERÍA.....	237
7.1	Disposiciones generales del Proyecto.....	237
7.2	Dimensiones de la Infraestructura .....	238
7.2.1	Oficina Administrativa .....	238
7.2.2	Áreas de mesas .....	238
7.2.3	Baños .....	239
7.2.4	Barra y caja .....	239
7.2.5	Cocina .....	239
7.2.6	Cámaras frigoríficas.....	239
7.2.7	Almacén de mercaderías.....	240
7.2.8	Depósito de basura.....	240
7.3	Capacidad de Carga .....	240
7.4	Plano de la empresa “Wonderland Bar” .....	242
8	ANÁLISIS DE EQUIPAMIENTO .....	260
8.1.	Área de salon .....	260
8.2.	Área de cocina .....	261
8.3.	Depósito de cocina.....	263
8.4.	Área de barra y caja .....	264
8.5.	Área administrativa.....	265
8.6.	Depósito de basura.....	265
8.7.	Depósito de limpieza .....	266
8.8.	Seguridad .....	266
9	ANÁLISIS DE SUSTENTABILIDAD .....	268
9.1	Impactos Ambientales .....	268
9.1.1	En la fase de ejecución de obras .....	268
9.1.2	En la fase de operación y mantenimiento .....	268
9.1.3	Plan de mitigación para atenuar impactos ambientales negativos. Medidas preventivas y de mitigación de los impactos ambientales detectados .....	269
9.2	Impactos Socioculturales .....	270
9.2.1	Impactos negativos .....	270

9.2.2	Impactos positivos .....	270
9.2.3	Plan de mitigación para atenuar impactos socioculturales negativos. ....	270
9.3	Impactos Económicos .....	271
9.3.1	Impactos negativos .....	271
9.3.2	Impactos positivos .....	271
9.3.3	Plan de mitigación para atenuar impactos socioculturales negativos. ....	272
9.4	Código ético del turismo.....	272
9.5	Objetivos de Desarrollo Sostenible .....	273
9.6	Manual de Buenas prácticas para establecimientos gastronómicos .....	275
9.6.1	Manual de buenas prácticas para el Dpto de Alimentos y Bebidas .....	275
9.6.2	Manual de buenas prácticas para el Jefe de Salón .....	276
9.6.3	Manual de buenas prácticas para el Cajero/a.....	276
9.6.4	Manual de buenas prácticas para el Anfitrión .....	276
9.6.5	Manual de buenas prácticas para el Mozo.....	277
9.6.6	Manual de buenas prácticas para el personal de seguridad .....	277
9.7	Políticas de sustentabilidad.....	278
10	ANÁLISIS DE MARKETING.....	280
10.1	Aspectos económicos.....	280
10.1.1	Macroeconomía .....	280
10.1.2	Microeconomía .....	281
10.1.3	Datos estadísticos del turismo en Paraguay.....	283
10.2	INVESTIGACIÓN DE MERCADO.....	285
10.2.1	Identificación y definición de la problemática .....	285
10.2.2	Objetivos y requerimientos de información .....	285
10.2.3	Diseño de la investigación .....	287
10.2.4	Investigación exploratoria .....	287
10.2.5	Investigación descriptiva .....	288
10.2.6	Cuestionario.....	297
10.2.7	Diseño de la muestra.....	302
10.2.8	La muestra .....	302
10.2.9	Selección de un procedimiento de muestreo .....	303
10.2.10	Análisis de la encuesta.....	303
10.2.11	Conclusión del focus group .....	317
10.2.12	Conclusión de los resultados obtenidos.....	317
10.3	Plan de Marketing.....	318
10.3.1	Pensamiento estratégico de localización y el negocio.....	319
10.3.2	Tendencias de consumo del sector .....	320
10.3.3	Determinación de la demanda .....	321
10.3.4	Definición del negocio.....	322
10.3.5	Segmento de Mercado .....	322
10.3.6	Perfil del cliente.....	323
10.3.7	Determinación de las 7P (Marketing Mix).....	324
10.3.8	Imagen de marca.....	334
10.4	Estructura competitiva.....	340
10.4.1	Competidores directos e indirectos. Puntos fuertes y débiles.....	340
10.4.2	Análisis del perfil competitivo del sector .....	343

10.4.3	Ventajas competitivas .....	346
10.4.4	Proveedores principales. Características .....	347
10.5	Estrategias .....	348
10.5.1	Estrategia Ansoff .....	348
10.5.2	Estrategia Porter.....	348
10.5.3	Cadena de valor .....	349
10.5.4	Análisis y Matriz de estrategias FODA .....	353
11	ANÁLISIS CONTABLE Y FINANCIERO.....	356
11.1	Capacidad instalada .....	357
11.2	Ocupación anual proyectada.....	358
11.3	Ocupación mensual proyectada .....	359
11.4	Inversiones iniciales.....	360
11.5	Depreciación .....	365
11.6	Proyección de ingresos .....	369
11.6.1	Ingresos anuales en unidades.....	369
11.6.2	Proyección de ingresos anuales en guaraníes .....	370
11.6.3	Proyección de ingresos mensuales del año 1 en unidades.....	372
11.6.4	Proyección de ingresos mensuales del año 1 en guaraníes.....	373
11.7	Proyección de egresos.....	374
11.7.1	Egresos anuales.....	374
11.7.2	Costos variables anuales .....	375
11.7.3	Proyección de costos fijos anuales .....	377
11.7.4	Proyección de egresos mensuales del año 1 .....	377
11.7.5	Proyección de costos variables mensuales del año 1 .....	378
11.7.6	Proyección de costos fijos mensuales del año 1 .....	380
11.8	Tesorería .....	381
11.8.1	Flujo de tesorería mensual del año 1 .....	381
13.8.2	Flujo de tesorería mensual del año 1 ajustado .....	381
13.8.3	Punto de equilibrio mensual de ventas del año 1.....	382
13.9	Evaluación económica .....	382
13.10	Evaluación financiera .....	382
13.11	Crédito .....	383
13.11.1	Fuentes de financiamiento .....	383
13.11.2	Concentrado de amortización de crédito .....	383
13.11.3	Amortización de crédito .....	384
13.12	Planilla de recursos humanos.....	387
13.12.1	Recursos humanos permanentes.....	387
13.12.2	Recursos humanos no permanentes .....	387
13.13	Punto de equilibrio.....	388
13.14	Utilidad del ejercicio.....	388
13.14.1	Utilidad sobre venta sin financiamiento .....	388
13.14.2	Utilidad sobre venta con financiamiento .....	388
	CONCLUSIÓN .....	389
	GLOSARIO .....	390
	ANEXO Y APÉNDICES .....	391
	BIBLIOGRAFÍA .....	427



## RESUMEN EJECUTIVO

“Wonderland Bar” será un emprendimiento gastronómico con una forma jurídica tipo SRL ubicada en Asunción, sobre la avenida Marisca López entre las calles Constitución y Brasil, en el barrio San Roque. La misma una temática basada en el mundo de Alicia en el país de las maravillas, brindando un servicio inclusivo a personas con discapacidad auditiva.

Los productos que se producirán serán de rápida elaboración como lo son las hamburguesas, pizzas, papas fritas, entre otros. Así mismo, se venderán bebidas alcohólicas y no alcohólicas como oferta del bar.

El bar contará con un área administrativa, baños para personal y clientes, depósitos de basura y mercaderías, cocina, y un área de salón con una capacidad física de 69 personas y coeficiente de rotación de 3,2 veces; albergando así una demanda total de 220 personas por día, 1.320 personas semanalmente, y 5.720 personas mensualmente.

El monto de inversión inicial que se tendrá para la realización del bar es de ₡ 819,489,340 financiando un 61.01% de la misma a través del Banco Nacional de Fomento con un monto de ₡ 500.000.000, y una financiación propia del 38,99% de ₡ 319,489,340 ₡.

Se contará con un presupuesto de ingresos para el año uno de ₡ 1,806,468,300 ₡, el año cinco de ₡ 4,391,547,018, y el año diez de ₡ 10,649,215,931. Así mismo, los egresos para el año uno, cinco y diez son de ₡ 2,130,901,801, ₡ 3,212,151,245, y ₡ 5,528,595,786 respectivamente.

El punto de equilibrio del proyecto se logra en el año 3, proyectando el punto de equilibrio en ese año de ₡ 2,565,827,123 y siendo su ingreso de ₡ 2,788,283,821 para dicho año. Paralelamente, su rentabilidad económica da una TREMA de 20,75%, con una TIR de 43,51% y un PRI de 6 años. Igualmente, la rentabilidad financiera da una TREMA de 15,41%, con una TIR de 39,59% y un PRI de 6 años y 1 mes.