

Licenciatura en Turismo y Hotelería

“Restaurante inclusivo “Bon Viveur” enfocado al servicio de personas con discapacidad visual en la ciudad de Areguá del departamento Central”

Alumna:

Evelyn Dahiana Rivas Grance

SAN LORENZO – PARAGUAY

2022

ÍNDICE

| | |
|--|----|
| Abreviaturas..... | 20 |
| Introducción..... | 22 |
| Resumen Ejecutivo | 24 |
| CAPÍTULO I..... | 29 |
| 1. La propuesta..... | 29 |
| 1.1 Título..... | 29 |
| 1.2 Subtítulo..... | 29 |
| 1.3 Identificación y naturaleza del proyecto..... | 29 |
| 1.4 Objetivo General..... | 30 |
| 1.5 Objetivos Específicos. | 30 |
| 1.6 Ubicación y cobertura del proyecto..... | 30 |
| CAPÍTULO II..... | 33 |
| 2. Marco teórico y documental | 33 |
| 2.1 Origen del restaurante..... | 33 |
| 2.2 Primer restaurante de Europa..... | 33 |
| 2.3 Primer restaurante de América | 34 |
| 2.4 Servicio a la rusa o a la francesa..... | 34 |
| 2.5 Tipos de Restaurantes | 34 |
| 2.5.1 Clasificación de Restaurantes | 34 |
| 2.5.2 Clasificación por categoría | 34 |
| 2.6 Tipos de restaurante (por concepto) | 36 |
| 2.6.1 Restaurantes Gourmet..... | 36 |
| 2.6.2 Restaurante de Especialidad | 36 |
| 2.6.3 Restaurante Familiar..... | 36 |
| 2.6.4 Restaurante Buffet | 37 |
| 2.6.5 Restaurante de comida rápida..... | 37 |
| 2.6.6 Restaurantes temáticos..... | 37 |
| 2.6.7 Comida para llevar..... | 37 |
| 2.7 Sistema de Calidad turística del Paraguay..... | 38 |
| 2.8 Concepto de Accesibilidad | 38 |
| 2.9 Concepto de Discapacidad..... | 38 |
| 2.10 Personas con discapacidad en Paraguay | 39 |
| 2.11 Discapacidad visual | 39 |
| 2.12 Personas con discapacidad Visual | 39 |
| 2.12.1 Impedimentos visuales..... | 40 |
| 2.13 Elementos accesibles para personas con discapacidad visual | 40 |
| 2.13.1 Sistema Braille..... | 40 |
| 2.13.2 Pisos o guías podotáctiles. | 41 |
| 2.13.3 Mapa táctil | 41 |
| 2.13.4 Audio guías | 42 |
| 2.14 Bastón blanco, perros guía..... | 42 |
| 2.14.1 Tipos de bastones..... | 42 |
| 2.15 Marco documental | 43 |
| 2.16 Manual de buenas prácticas para el turismo accesible en Paraguay..... | 43 |

| | | |
|--------------------|--|-----|
| 2.17 | Plan Maestro | 43 |
| CAPÍTULO III | | 46 |
| 3 | Diagnóstico sectorial | 46 |
| 3.1 | Paraguay | 46 |
| 3.1.1 | Capital: Asunción. | 47 |
| 3.1.2 | Idioma: Español y Guaraní | 47 |
| 3.1.3 | Moneda: Guaraní | 47 |
| 3.1.4 | Gobierno | 47 |
| 3.1.5 | Economía | 47 |
| 3.2 | Cultura | 49 |
| 3.2.1 | Geografía | 50 |
| 3.2.2 | Condiciones variables de la naturaleza..... | 51 |
| 3.2.3 | Ecorregiones | 54 |
| 3.2.4 | Rutas Nacionales | 58 |
| 3.2.5 | Infraestructura..... | 62 |
| 3.2.6 | Puestos de Salud | 64 |
| 3.2.7 | Universidades | 66 |
| 3.2.8 | Superestructura | 66 |
| 3.3 | Departamento Central | 68 |
| 3.3.1 | Ubicación Geográfica | 69 |
| 3.3.2 | Condiciones variables de la naturaleza..... | 70 |
| 3.4 | Municipio..... | 72 |
| 3.4.1 | Bandera | 73 |
| 3.4.2 | Escudo..... | 73 |
| 3.4.3 | Origen de nombre y etimología de Aregua..... | 73 |
| 3.4.4 | Población. | 74 |
| 3.4.5 | Geográfico. | 74 |
| 3.4.6 | Condiciones variables de la naturaleza..... | 75 |
| 3.4.7 | Situación Ambiental. | 78 |
| 3.4.8 | Antecedentes históricos | 80 |
| 3.4.9 | Cultura | 80 |
| 3.4.10 | Gastronomía..... | 81 |
| 3.4.11 | Economía | 81 |
| 3.4.12 | Diagnóstico turístico de la Ciudad de Areguá | 82 |
| 3.4.13 | Inventario de la planta turística..... | 115 |
| 3.4.14 | Inventario de la infraestructura turística | 120 |
| 3.4.15 | Rutas de Acceso..... | 124 |
| 3.4.16 | Vías de Comunicación:..... | 124 |
| 3.4.17 | Instituciones Educativas. | 124 |
| 3.4.18 | Salud. | 124 |
| 3.4.19 | Seguridad | 125 |
| 3.4.20 | Servicios Públicos..... | 125 |
| 3.4.21 | Ordenanzas | 126 |
| 3.4.22 | Proyectos turísticos o favorecedores del sector turístico..... | 129 |
| 3.4.22.1 | Proyecto Geoparque Paraguay de la Unesco | 129 |
| 3.4.23 | Diagnóstico del entorno..... | 130 |

| | |
|--|-----|
| CAPITULO IV | 134 |
| 4 Análisis administrativo | 134 |
| 4.1 Denominación y naturaleza del proyecto | 134 |
| 4.1.1 Sociedad de Responsabilidad Limitada (SRL) | 134 |
| 4.1.2 Escritura de Constitución y aporte de capital | 135 |
| 4.1.3 Ventajas de una SRL | 136 |
| 4.1.4 Desventajas de una SRL | 136 |
| 4.2 Misión | 136 |
| 4.3 Visión..... | 137 |
| 4.4 Objetivos empresariales..... | 137 |
| 4.5 Valores:..... | 137 |
| CAPÍTULO V | 144 |
| 5 Análisis Técnico-Operativo | 144 |
| 5.1 Organigrama | 144 |
| 5.2 Perfil del personal y manual de funciones | 145 |
| 5.3 Cantidad de Personal requerido | 175 |
| 5.4 Manual de procedimientos operativos | 179 |
| CAPÍTULO VI | 194 |
| 6 Análisis Jurídico | 194 |
| 6.1 Leyes y Resoluciones | 194 |
| 6.1.1 Constitución Nacional | 194 |
| 6.1.2 Ley N° 294..... | 194 |
| 6.1.3 Ley N° 213..... | 194 |
| 6.1.4 De las declaraciones fundamentales. | 196 |
| 6.1.5 Ley N° 213..... | 198 |
| 6.1.6 Ley N°125..... | 200 |
| 6.1.7 Ley N° 1334..... | 202 |
| 6.1.8 Ley N° 836..... | 202 |
| 6.1.9 Ley N° 4934..... | 204 |
| 6.1.10 Ley N° 6591..... | 207 |
| 6.1.11 Ley N°6057..... | 208 |
| 6.1.12 Ley N° 5014..... | 210 |
| 6.1.13 Normas Paraguaya NP 45 001 10..... | 211 |
| 6.1.14 Ordenanza N° 101/17 | 217 |
| 6.1.15 Ley N° 2.828..... | 232 |
| 6.1.16 Resolución 332/10 | 233 |
| 6.2 Trámites de Inscripción, Registro y Formalización para la Apertura de la Empresa | 235 |
| 6.2.1 Requisitos para la formalización de la empresa “Bon Viveur S.R.L.” | 235 |
| 6.2.2 Requisitos adicionales para apertura de empresas..... | 235 |
| 6.2.3 Requisitos generales para personas jurídicas (sociedades)..... | 236 |
| 6.2.4 En caso de Sociedad De Responsabilidad Limitada (S.R.L.)..... | 236 |
| 6.2.5 Requisitos para la inscripción en el RUC - Personas Juridicas (S.A.; S.R.L.; Condominios; Sucesiones; Sucursales en el pais; Sociedades simples y Agencias extranjeras)..... | 237 |
| 6.2.6 Requisitos para la inscripción en la Dirección General de Registros Públicos | 237 |

| | | |
|---------------------|---|-----|
| 6.2.7 | Requisitos Matrícula de Comerciante – Registro Público de Comercio | 238 |
| 6.2.8 | A cargo del profesional abogado patrocinante | 238 |
| 6.2.9 | Requisitos para el registro de marca en la Dirección Nacional de Propiedad Intelectual | 238 |
| 6.2.10 | Requisitos para el registro de la empresa en la Municipalidad de Areguá. | 239 |
| 6.2.11 | Inscripción Patronal para Sociedades - Personas Jurídicas en el Instituto de Previsión Social | 239 |
| 6.2.12 | Inscripción Patronal para Sociedades - Personas Jurídicas en el Ministerio de Hacienda | 239 |
| 6.2.13 | Cuadros de Costos. | 241 |
| CAPÍTULO VII..... | | 244 |
| 7 | Análisis de Ingeniería | 244 |
| 7.1 | Disposiciones generales del Proyecto..... | 244 |
| 7.2 | Dimensiones de las áreas | 244 |
| 7.2.1 | Distribución de las áreas del restaurante | 245 |
| 7.2.2 | Criterios Generales. | 255 |
| 7.2.3 | Recorrido accesible..... | 256 |
| 7.3 | Capacidad de Carga | 261 |
| 7.3.1 | Restaurante: Salón Patrimonio | 261 |
| 7.3.2 | Restaurante. Salón Neuve | 261 |
| 7.3.3 | Ambos salones. | 262 |
| 7.3.4 | Patio | 262 |
| 7.3.5 | Área de eventos..... | 263 |
| 7.4 | Capacidad de carga operativa | 263 |
| 7.4.1 | Restaurante: Salón Patrimonio | 263 |
| 7.4.2 | Restaurante: Salón Neuve..... | 264 |
| 7.4.3 | Ambos salones | 264 |
| 7.4.4 | Patio | 265 |
| 7.4.5 | Área de eventos..... | 265 |
| 7.5 | Plano de la empresa “Bon Viveur S.R.L” | 266 |
| CAPITULO VIII | | 268 |
| 8 | Análisis del Equipamiento. | 268 |
| 8.1 | Equipamientos y mobiliarios de la empresa, | 268 |
| CAPÍTULO IX | | 274 |
| 9 | Análisis de Sustentabilidad..... | 274 |
| 9.1 | Impactos Ambientales | 274 |
| 9.1.1 | Impactos ambientales en la fase de ejecución de obras..... | 274 |
| 9.1.2 | Impactos ambientales en la fase de operación y mantenimiento (ya trabajando) | 274 |
| 9.1.3 | Plan de mitigación para atenuar impactos negativos..... | 274 |
| 9.2 | Impactos Socio-Culturales..... | 275 |
| 9.2.1 | Impactos positivos | 275 |
| 9.2.2 | Impactos negativos | 275 |
| 9.2.3 | Plan de mitigación para atenuar impactos negativos..... | 276 |
| 9.2.4 | Contribución al desarrollo comunitario..... | 276 |
| 9.3 | • Económicos | 276 |
| 9.3.1 | Impactos positivos | 276 |

| | | |
|-------------------|---|-----|
| 9.3.2 | Impactos negativos | 277 |
| 9.3.3 | Plan de mitigación para atenuar impactos negativos..... | 277 |
| 9.3.4 | Etapas de estacionalidad del proyecto | 277 |
| 9.4 | Aspectos Éticos de Sustentabilidad | 277 |
| 9.4.1 | Código Ético del turismo de la Organización Mundial del Turismo..... | 277 |
| 9.4.2 | Objetivos de desarrollo sostenible de la Naciones Unidas. | 278 |
| 9.5 | Políticas y Buenas Prácticas de Sustentabilidad..... | 278 |
| 9.5.1 | Políticas de sustentabilidad..... | 278 |
| 9.5.2 | Manual de buenas prácticas | 280 |
| CAPÍTULO X | | 297 |
| 10 | Análisis de Marketing..... | 297 |
| 10.1 | Aspectos Económicos. Estadísticas..... | 297 |
| 10.1.1 | Macroeconomía | 297 |
| 10.1.2 | Microeconomía | 300 |
| 10.2 | Análisis de Mercado. Investigación de Mercado..... | 304 |
| 10.2.1 | Identificación y Definición del Problema y Oportunidad..... | 304 |
| 10.2.2 | Objetivos de la Investigación de Mercado..... | 304 |
| 10.2.3 | Diseño de la Investigación..... | 307 |
| 10.2.4 | Método de recolección, procesamiento y análisis de datos..... | 310 |
| 10.2.5 | Diseño de la muestra..... | 325 |
| 10.2.6 | Recolección de datos | 325 |
| 10.2.7 | Análisis de datos..... | 327 |
| 10.2.8 | Resultado de la investigación. | 346 |
| 10.3 | Plan de Marketing..... | 349 |
| 10.3.1 | Pensamiento estratégico de Localización | 349 |
| 10.3.2 | Tendencias de consumo del sector | 350 |
| 10.3.3 | Determinación de la demanda | 351 |
| 10.3.4 | Determinación de las 7P (Marketing Mix) | 357 |
| 10.3.5 | Imagen de marca..... | 371 |
| 10.4 | Estructura competitiva..... | 372 |
| 10.4.1 | Competidores directos e indirectos..... | 372 |
| 10.4.2 | Puntos fuertes y débiles de los competidores directos e indirectos..... | 372 |
| 10.4.3 | Determinación del Perfil Competitivo del Sector..... | 374 |
| 10.4.4 | Ventajas competitivas | 378 |
| 10.4.5 | Proveedores principales | 378 |
| 10.4.6 | Características de los proveedores..... | 379 |
| 10.5 | Estrategias..... | 381 |
| 10.5.1 | Estrategias de Ansoff..... | 381 |
| 10.5.2 | Estrategias de Porter | 382 |
| 10.5.3 | Cadena de Valor | 383 |
| 10.5.4 | Análisis y Matriz de estrategias FODA | 389 |
| CAPÍTULO XI | | 393 |
| 11 | Análisis contable y financiero. | 393 |
| 11.1 | Capacidad Instalada..... | 394 |
| 11.2 | Inversión inicial detallada..... | 395 |
| 11.3 | Depreciación | 398 |

| | | |
|-------|---|-----|
| 11.4 | Proyección de ingresos. (Ventas) | 401 |
| 11.5 | Proyección de egresos. (Costos)..... | 405 |
| 11.6 | Flujo de Tesorería. | 409 |
| 11.7 | Evaluación Económica VAN. TIR. | 410 |
| 11.8 | Tabla de servicio de la deuda. (Crédito)..... | 410 |
| 11.9 | Evaluación Financiera VAN. TIR. | 410 |
| 11.10 | Planilla de Recursos Humanos. | 410 |
| 11.11 | Punto de Equilibrio. | 412 |
| | Conclusión | 413 |
| | Glosario | 415 |
| | Anexos y apéndices | 417 |
| | Bibliografía..... | 429 |

RESUMEN EJECUTIVO

El proyecto denominado “Bon Vivreur” se construirá como un restaurante de Sociedad de Responsabilidad Limitada que ofrecerá servicios gastronómicos en la ciudad de Areguá la cual estará dirigida principalmente a personas con discapacidad visual.

Los servicios a ofrecer por parte del restaurante son variados como: venta de platillos tanto nacionales como internacionales, parrilla libre los fines de semana y en temporadas altas en horario de almuerzo, servicio personalizado de atención tanto a personas con discapacidad visual como a aquellas que no presenten algún tipo de discapacidad y servicio de eventos pequeños tanto formales como informales como cumpleaños, reuniones y baby showers. Con una capacidad total para 132 personas en total distribuidas de la siguiente manera: el “Salón Patrimonio” con una capacidad total para 52 comensales, el salón Neuve con una capacidad total para 48 personas, el patio exterior con una capacidad para 16 personas y el patio interior con una capacidad para 16 personas en total, todos estos disponibles 66 veces en el día considerando que el tiempo de permanencia de los comensales en el restaurante podría ser un máximo de 2 horas. La demanda actual está constituida por 330.240 personas aproximadamente, conformado por personas que residen en la ciudad de Areguá y en la ciudad de Asunción y Gran Asunción. Pues el proyecto se ubicará en el departamento central del país, exactamente en la ciudad de Areguá, entre las Avda. La Candelaria y Avda. Mcal. Estigarribia, por lo tanto, la mayoría de los clientes potenciales serán principalmente de estas ciudades.

Para la puesta en marcha de este proyecto es necesaria una inversión de 752.403.392 Gs. del cual su estructura financiera se divide de la siguiente manera: el 33,55% que representa 252.403.392 Gs. es aportado con el capital propio de los socios y el 66,45% que representa 500.000.000 Gs. es financiado por el Banco Nacional de Fomento.

El punto de equilibrio se alcanza a partir del año 2 pues a partir de ese año las ventas comienzan a ser superiores cubriendo los gastos del restaurante y obteniendo finalmente ganancias.

Las utilidades con financiamiento se generan a partir del año 2 con un margen de utilidad del 3,28%.

Con respecto a las utilidades sin financiamiento, estas se generan a partir del año 2 con un margen de utilidad del 3,97%.

En cuanto a la rentabilidad, en la evaluación económica la TREMA presenta un valor de 20,75% con un PRI de 5 años y 9 meses y una TIR del 48,17%.

En la evaluación financiera, por otra parte, la TREMA es de 14,94%, presentando un PRI de 5 años 11 meses y una TIR del 43,74%.