



Documento Informativo -- Preguntas y Respuestas

Publicado el: 01 de Marzo de 2017



Como miembro activo de la Asociación Iberoamericana de Franquicias (FIAF) hemos adoptado el código de ética promulgado por el World Franchise Council, que en su artículo III.1 establece la presentación de información pre-contractual, a fin de que los interesados en la eventual adquisición de una franquicia dispongan de los elementos para una tomar una decisión informada de iniciar negociaciones formales para tal fin.

Por su parte, la ACAF realiza investigaciones sobre la industria de la franquicia, entre franquiciadores, franquiciados e inversionistas, para determinar cuáles son las inquietudes más frecuentes que los prospectos a franquiciados manifiestan en el proceso de conocer y negociar una franquicia. La ACAF proporciona los resultados de dichas investigaciones como un servicio a sus afiliados, con el propósito de integrar el presente Documento.

Para facilitar la lectura, esta información pre-contractual se presenta en forma de preguntas, tal como fueron expresadas en las investigaciones de la ACAF, las cuales respondemos con las particularidades de nuestra oferta de franquicia.

Sugerimos su cuidadosa lectura y estamos a sus órdenes para proporcionar la información adicional y orientación que usted requiera.

Cordialmente
Leonor Henríquez de Comejo
Gerente de Franquicias al Macarone
13 ave. 30-65 zona 5. Guatemala.
Tels. (502) 2429-6400
Fax: (502) 2331-3070
Email: franquicias@comdalsa.com
Web page: www.almacarone.com





1. ¿Qué es *al Macarone*®?

al Macarone es la cadena de Restaurantes y Pizzerías tipo comida rápida de mayor presencia en Guatemala. Creada en 1977, en Guatemala *al Macarone*® ofrece productos de alta calidad, como la venta de pizza en porciones, pastas, hamburguesas, ensaladas, sopas, combos económicos, etc. Todo en un ambiente alegre y placentero.

2. ¿Por qué se ha creado la franquicia de *al Macarone*®?

Gracias al evidente éxito de *al Macarone*, hemos recibido múltiples solicitudes de inversionistas para obtener una franquicia, por lo que, después de analizar las opciones para su expansión, en *al Macarone* decidimos crear un programa formal de otorgamiento de franquicias.

3. ¿Cuántos Restaurantes propios opera *al Macarone*®?

Actualmente Operamos **55 Restaurantes propios** en Guatemala.

4. ¿Cuántas franquicias ha otorgado *al Macarone*®? ¿Es posible entrevistarme con los Franquiciados de *al Macarone*® para obtener sus comentarios?

Hemos otorgado cuarenta (**40**) franquicias, las cuales se encuentran en operación y otros más en proceso de firma de contratos. Para aperturar en este año.

5. ¿Cuál es el formato de otorgamiento de franquicias de *al Macarone*®?

La Franquicia *al Macarone* consta de la operación de 3 Modelos básicos con altos niveles de producción, en distintas modalidades de servicio, para llevar (venta al paso), y servicio a la mesa. También ahora con modelos de foodcourt y Kioscos.

6. ¿Cuál es la estructura organizacional del corporativo *al Macarone*®?

Hemos configurado un staff de más de 45 personas, dedicadas a la generación de programas de mercadeo, publicidad, promociones, negociaciones y convenios con proveedores, para enriquecer constantemente la oferta de productos y servicios de *al Macarone* a nuestra clientela.

7. ¿Cuál es el plan de crecimiento de la cadena *al Macarone*®?

Hemos proyectado la apertura de 25 Restaurantes en franquicia en Centroamérica que aun se encuentran en negociaciones aun no concretadas.

8. ¿Existe un territorio exclusivo para la franquicia?

En todos los casos se otorgan territorios exclusivos. Esto significa que el corporativo *al Macarone* no otorgará otra franquicia ni abrirá una tienda propia en el territorio que haya sido asignado. En formato individual.

9. ¿Para adquirir la franquicia de *al Macarone*® se requiere ser empresa, o puede ser persona física?

Es necesario recordar que una franquicia se otorga a una persona en atención a sus capacidades y habilidades personales. Una vez otorgada la franquicia, el Franquiciado deberá constituir una empresa para el manejo y administración de la franquicia.

10. ¿Se requiere de experiencia previa en el negocio?

Esto no es necesario. Nuestros programas de capacitación, manuales de operación y nuestros programas de cómputo facilitan grandemente el conocimiento del negocio en plazos cortos.



Además, nuestros programas de asistencia técnica directa permiten dar guía y consejo en forma casi inmediata por medio de consultas con nuestro grupo corporativo.

11. ¿Cuál es el monto de la Cuota Inicial de Franquicia y que obtiene el Franquiciado a cambio de dicho pago?

La Cuota inicial de franquicia, en todos los casos, es de \$ 30,000.00 USD. El Franquiciado recibe a cambio de la cuota inicial (y las regalías permanentes) los siguientes servicios, entre otros:

- Licencia de uso de la marca *al Macarone* en exclusiva para el territorio franquiciado.
- Licencia de otras marcas propiedad de *al Macarone*® para servicios y productos, en exclusiva para el territorio Franquiciado.
- Preparación de planos de distribución de piso y diseño del Restaurante franquiciado.
- Capacitación permanente a todo el personal designado
- Manual de Operaciones
- Manual de Administración de la tienda
- Manual de Administración de Recursos Humanos
- Manual de Mercadotecnia, publicidad y promociones.
- Establecimiento de un presupuesto o plan de negocio para la tienda
- Preparación de la campaña de publicidad para la inauguración de la Franquicia
- Manual de Programas de cómputo para administración de ventas e inventarios
- Asesoramiento de nuestras áreas de adquisiciones en la integración de la oferta inicial de productos y servicios de cada franquicia

12. ¿Cuál es el monto de la inversión total para iniciar operaciones con la franquicia *al Macarone*®?

| Concepto | USD:* |
|---|----------------|
| Cuota inicial de Franquicia | 30,000 |
| Equipo y Mobiliario | 40,000 |
| Inventario inicial | 1,500 |
| Adaptación de Local | 45,000 |
| Capital de trabajo | 5,000 |
| Publicidad de introducción de la nueva tienda | 3,500 |
| Costos de asistencia a cursos de capacitación | 5,000 |
| Total Estimado | 130,000 |

** Estos montos (promedios) reflejan la experiencia de al Macarone®. Sin embargo, deben ser meramente indicativos, cada tienda requerirá de un presupuesto específico*

13. ¿Cuáles son las ventas estimadas por tienda?

Desde luego, las ventas por tienda presentan variaciones de acuerdo a su tamaño, ubicación, mercado disponible y otros. En todo caso, esta información será compartida con prospectos en el paso "E" del procedimiento de otorgamiento de la franquicia, contenido en el punto 41 de este documento y una vez cumplidas las normas de confidencialidad entre ambas partes.

14. ¿Cuáles son las líneas de ingreso de la franquicia?

La venta de las Pizzas, pastas, ensaladas, helados, hamburguesas y las bebidas en los Restaurantes, además del servicio a domicilio y kiosco.

15. ¿Cuál es el período estimado para la recuperación de la inversión?

El período promedio de recuperación oscila en los 36 meses (Informativo)



16. ¿Cuál es el margen de utilidad antes de impuestos?

Este renglón será discutido durante el paso “E” del procedimiento de otorgamiento de la franquicia, contenido en el punto 41 de este documento.

17. ¿Cuánto se paga por regalías?

El 4.0%(cuatro por ciento) sobre las ventas netas de la franquicia.

18. ¿Cuál es la cuota de publicidad?

El 1.0% (uno por ciento) sobre las ventas netas para aportación como Publicidad Institucional. Además, el Franquiciado deberá invertir en publicidad una cuota fija del 1.5% (uno punto cinco por ciento) sobre las ventas netas, en su territorio.

19. ¿Cuál es la duración del contrato?

La vigencia del Contrato de franquicia de Franquicia *al Macarone*® será de (cinco) 5 años.

**20. ¿El contrato se renovará automáticamente?
¿Habrà algún cargo por renovación del contrato?**

El contrato será renovado por períodos iguales, en tanto el Franquiciado haya cumplido con todos los términos y disposiciones del mismo. No habrá costo por renovación.

21. ¿Quién es responsable de crear la publicidad y las promociones?

El corporativo *al Macarone*® será responsable por la creación de la publicidad para toda la cadena.

22. ¿Cuántos empleados se requieren para el funcionamiento óptimo del negocio?

Depende del tamaño y de la demanda del mercado de cada Unidad, pero el rango promedio es de 6 a 16 personas.

23. ¿Quién paga los salarios del personal?

La contratación y salarios del personal serán responsabilidad exclusiva del Franquiciado.

24. ¿El personal de la Franquicia será capacitado por *al Macarone*®? ; si es así, por cuanto tiempo y cuál es el costo de esa capacitación?

Capacitamos a nuestros Franquiciados y a su personal operativo, por un período aproximado de 15 a 20 días, en nuestro Centro de Capacitación y en las propias instalaciones de la Franquicia. El costo de la capacitación al personal de apertura está incluido en la inversión inicial del franquicia.

25. ¿En el caso de reemplazo de personal, existe una cuota por capacitar a los nuevos empleados?

Una cuota nominal de USD \$50.00(Cincuenta Dólares de los Estados Unidos de Norteamérica) por día.

26. ¿Quién paga los gastos viáticos del personal durante la capacitación?

Estos gastos serán responsabilidad del Franquiciado. *al Macarone*® negociará tarifas de alojamiento para generar ahorros.

27. ¿Existe la necesidad de obtener permisos especiales de las autoridades para operar este negocio?

No existe esa necesidad. El negocio puede operar bajo permisos generales de comercio de alimentos de la mayoría de los municipios.



28. ¿Existe alguna obligación de otorgar el proyecto de remodelación con proveedores de al Macarone®?

No, usted podrá contratar cualquier firma de arquitectos, siempre y cuando cumpla con las especificaciones del Manual de Construcción.

29. ¿Debo adquirir los equipos, productos e insumos necesarios para la operación del negocio con proveedores designados por al Macarone®?

al Macarone® ha designado una gama de proveedores para equipos, mobiliario y productos críticos en la operación y servicio del negocio; esto con objeto de estandarizar la calidad y los servicios en todas las Unidades del sistema.

30. ¿Se debe disponer de liquidez total para la inversión o se puede financiar parcialmente?

Idealmente, el Franquiciado debe tener el total de la inversión.

En el caso de un financiamiento, haremos un estudio financiero, para determinar si los resultados del negocio permiten ese nivel de endeudamiento.

31. ¿Cuáles son los lineamientos para seleccionar la ubicación de cada una de las franquicias?

al Macarone® dispone de criterios de ubicación, los cuales proporcionamos a nuestros candidatos, a efecto de que procedan a la búsqueda de locales.

32. ¿El local debe ser propio? ¿o puede ser alquilado?

En todos los casos damos preferencia a locales rentados. Además, *al Macarone®* proporciona asesoría para la negociación de los mismos.

33. ¿El Franquiciado debe participar de manera activa en la operación y administración de la Franquicia al Macarone®?

al Macarone® recomienda que cada Franquiciado participe de forma directa del negocio de manera personal. Sin embargo, si desea nombrar a un Gerente para la operación de su Franquicia *al Macarone®*, deberá someterlo a la aprobación y capacitación por parte de *al Macarone®*.

34. ¿En cuanto tiempo es factible el inicio de operaciones de una Franquicia al Macarone®?

Entre 90 y 120 días.

35. ¿Cuál es el respaldo permanente del Sistema al Macarone® a sus Franquiciados?

- Equipo, rótulos y otros elementos de identificación de la marca *al Macarone®*
- Cursos periódicos de capacitación y actualización de personal
- Preparación de materiales de publicidad y promociones para los diferentes mercados
- Inclusión de todas las unidades en programas promocionales, de acuerdo a las oportunidades de cada
- Beneficios económicos y publicitarios derivados de patrocinios y promociones de nuestros proveedores y aliados estratégicos
- Aseguramiento del abastecimiento por parte de proveedores autorizados en las mejores condiciones de precio y oportunidad, para reducir al mínimo posible los costos financieros



- Creación de comités consultivos con el concurso de Franquiados en diferentes áreas del negocio, para fomentar retroalimentación e intercambio de experiencias
- Asistencia técnica permanente mediante visitas periódicas de nuestros Asesores de Campo y nuestro centro telefónico de atención a puntos de venta
- Orientación para el análisis de los resultados financieros de cada franquicia, a efecto de proteger la inversión de los Franquiados

36. ¿Pueden los Franquiados sugerir nuevos productos o servicios al corporativo al Macarone®?

Desde luego. En *al Macarone* reconocemos que cada Franquiado será quien mejor conozca su mercado local y facilitamos la presentación de estas sugerencias a través de los Comités Consultivos.

37. ¿Cuáles son los canales de comunicación con al Macarone®?

En todo caso será con el Director de Franquicias.

38. ¿al Macarone® organiza reuniones periódicas con Franquiados?

Realizamos por lo menos una reunión de todo el Sistema *al Macarone®* cada año.

39. ¿al Macarone® está en cumplimiento total de la legislación en materia de franquicias?

Por supuesto. Somos respetuosos de la legislación y la cumplimos a cabalidad. Nuestra oferta de franquicias y nuestra comunicación con prospectos y Franquiados son transparentes, claras y honestas.

Solamente establecemos compromisos por escrito y transferimos nuestra tecnología de administración de tiendas sin restricciones.

En todos los casos recomendamos a nuestros candidatos que contraten consejo legal para asegurarse de que sus intereses estén protegidos a su satisfacción.

40. ¿al Macarone® reclutó asesoría profesional para la creación de la franquicia?

Efectivamente. Contratamos los servicios de Francorp, el grupo líder mundial en la consultoría en desarrollo de franquicias, con más de 3 mil franquicias creadas en 40 países por los últimos 30 años, para asegurar que nuestro programa cumple (y excede) las más altas normas internacionales de la industria de la franquicia.

41. ¿Cuáles son los pasos a seguir para lograr el otorgamiento de una franquicia?

Hemos establecido un procedimiento claro y sencillo para el período de negociación. Esto permite saber a los candidatos, en todo momento, cuál es el siguiente paso.

- A. A partir del contacto inicial del candidato, se proporciona información de primer nivel. Con esta información, el candidato podrá determinar, sin presiones, su interés en seguir adelante con la negociación.
- B. Una vez determinado su propio interés, el candidato solicitará una entrevista personal con la Dirección de Franquicias de *al Macarone®*.
 - En dicha entrevista, el candidato presentará la solicitud de franquicia completamente requisitada y se podrán discutir cifras meramente indicativas de la productividad y desempeño del negocio.
 - Durante esa entrevista, es posible que se proponga al candidato la firma de una carta de intención de adquisición de la franquicia.



- El candidato deberá discutir dicha carta con sus asesores legales y decidir firmarla o bien abstenerse. Si el candidato decide firmar la carta de intención, deberá entregarla junto con el 30% de la Cuota Inicial de Franquicia, para iniciar el proceso formal de negociación.

Nota: No es necesario preparar ningún pago para esta entrevista. Si decide pagar, lo hará posteriormente, una vez firmada la carta de intención. No se aceptarán pagos sin estar respaldados por la carta de intención.
 - Asimismo, es posible que en esa misma entrevista se presente al candidato la Circular de Oferta de Franquicia (COF) en el entendido de que al recibir la COF el candidato no adquiere obligación alguna de adquirir la franquicia ni el hecho de entregarla obliga a **al Macarone®** a otorgarla.
- C. Una vez firmada la carta de intención, **al Macarone®** procederá a realizar la verificación de la información proporcionada por el candidato.
- D. Una vez firmada la carta de intención, **al Macarone®** procederá a realizar la verificación de la información proporcionada por el candidato.
- E. Oportunamente, **al Macarone®** notificará al candidato su aceptación como Franquiciado.
- F. Si el candidato decide continuar la negociación, se le presentará información ampliada de carácter confidencial (proformas de estados de resultados y otros renglones) en cumplimiento de los principios éticos sugerido por el World Franchise Council)
- G. El candidato dispondrá de un máximo de 30 días naturales para firmar el contrato y completar el pago de la Cuota Inicial de Franquicia (70% restante). En ese momento se inicia el período pre-operativo para lograr la apertura de la franquicia.

Gracias por su atención.