



Plan de Negocio para la creación de una Cafetería para el barrio Prado en
Bucaramanga

Modalidad: Emprendimiento, plan de negocios.

Leyla Valentina Carvajal Cárdenas

CC 1097093729

Andrea Carolina Cáceres Cáceres

CC 1096700113

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
Facultad de ciencias socioeconómicas y empresariales
Tecnología en gestión empresarial
Bucaramanga, Santander
2024



Plan de Negocio para la creación de una Cafetería para el barrio Prado en
Bucaramanga

Modalidad: Emprendimiento, plan de negocios.

Leyla Valentina Carvajal Cárdenas

CC 1097093729

Andrea Carolina Cáceres Cáceres

CC 1096700113

Trabajo de Grado para optar al título de
Tecnología en gestión empresarial

DIRECTOR

Sandra Marcela Puentes Gómez, Mg

Grupo de investigación – GICSE

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
Facultad de ciencias socioeconómicas y empresariales
Tecnología en gestión empresarial
Bucaramanga, Santander

2024

Nota de Aceptación

Aprobado el 22 de julio del 2024 con el
número de Acta 25



F-DC 125
Plan de Negocio para la creación de
una Cafetería para el barrio Prado en
Bucaramanga.
18/07/24

Firma del Evaluador



Firma para aprobar Plan de Negocio para la creación
de una Cafetería para el barrio Prado en Bucaramanga

Firma del Director

DEDICATORIA

Este proyecto está dedicado con todo mi cariño y gratitud a mis padres, Rafael Carvajal y Milena Cárdenas, y a mi hermano Juan David Carvajal, quienes me han brindado su amor, paciencia y apoyo incondicional en todos los momentos de mi vida, permitiéndome alcanzar mis metas personales y profesionales con esfuerzo y perseverancia constantes para ser su orgullo.

A mi compañera universitaria Andrea Cáceres, quien con su amistad y colaboración fue un apoyo incondicional para mi formación profesional, haciendo de esta experiencia un tiempo agradable y divertido donde aprendimos que todo lo que nos propongamos es posible lograrlo.

Leyla Valentina Carvajal Cárdenas

Con todo mi amor, dedico este trabajo a mis padres, Deccy Cáceres y Albeiro Cáceres, a mi hermana Camila Cáceres, quienes me han acompañado en mi formación académica, motivándome y guiándome hacia las mejores opciones para mi desarrollo profesional. En memoria de mi querido abuelo José Gonzalo Cáceres, quien fue un pilar fundamental en mi crecimiento como persona. Él creyó en mí, me brindó todo su amor y me enseñó a enfrentar las adversidades con serenidad. Hasta el cielo con mucho amor para ti; espero que estés muy orgulloso de tu nieta.

No puedo olvidar a mi compañera de universidad, Leyla Carvajal, quien brindó un apoyo incondicional para hacer este proceso más ameno y divertido. Ella contribuyó significativamente a mi formación académica, y espero haber hecho lo mismo desde mi parte.

Andrea Carolina Cáceres Cáceres

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, agradecemos a las Unidades Tecnológicas de Santander y a la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, por brindarnos las herramientas y el entorno académico necesario durante toda nuestra formación académica.

A todos los profesores que compartieron sus conocimientos a lo largo de este proceso, en especial a la docente Sandra Puentes por su orientación, paciencia y por compartir su experiencia profesional con nosotras, siendo muy importante para el desarrollo del proyecto.

También, agradecemos al propietario del negocio Daybys Torres por su tiempo y colaboración para la recolección de información relevante durante la elaboración del trabajo, logrando que fuera posible su creación.

TABLA DE CONTENIDO

<u>RESUMEN EJECUTIVO</u>	13
<u>INTRODUCCIÓN</u>	14
<u>1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</u>	15
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.2. JUSTIFICACIÓN	17
1.3. OBJETIVOS	18
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	18
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	18
<u>2. MARCO REFERENCIAL.....</u>	20
2.1. MARCO TEÓRICO.....	20
2.2. MARCO CONCEPTUAL	22
2.3. MARCO LEGAL	24
<u>3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....</u>	26
3.1. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	26
3.2. FUENTE PRIMARIA.....	26
3.3. FUENTE SECUNDARIA	26
3.4. TÉCNICA DEL INSTRUMENTO.....	27
3.5. INSTRUMENTOS DE RESULTADOS.....	27
3.6. POBLACIÓN	27
3.7. MUESTRA.....	28
<u>4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO.....</u>	29
4.1. ESTUDIO DE MERCADO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS MODELOS PREFERENCIALES DE LOS CLIENTES POTENCIALES	29
4.2. ESTUDIO TÉCNICO PARA EL ESTABLECIMIENTO DE LOCACIONES E INFRAESTRUCTURA ADECUADA.	29

4.3. ESQUEMA ORGANIZACIONAL PARA UNA DEFINICIÓN CLARA DE LA ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA.	29
4.4. ESTUDIO FINANCIERO QUE ANALICE LA CAPACIDAD DE ENDEUDAMIENTO Y EL CAPITAL DISPONIBLE.	30
4.5. ANÁLISIS DETALLADO DE LAS NORMATIVAS AMBIENTALES Y LEGALES PERTINENTES PARA LA IDENTIFICACIÓN Y EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS VIGENTES.	30
<u>5. RESULTADOS.....</u>	<u>31</u>
5.1. ESTUDIO DE MERCADO.....	31
5.1.1. ANÁLISIS DEL SECTOR.....	31
5.1.2. ANÁLISIS DEL MERCADO.....	32
5.1.3. MERCADO OBJETIVO.....	33
5.1.4. SEGMENTACIÓN.....	33
5.1.5. NICHOS DE MERCADO.....	34
5.1.6. ANÁLISIS DEL CONSUMIDOR.....	35
5.1.7. FRECUENCIA DE COMPRA.....	36
5.1.8. HÁBITOS.....	36
5.1.9. TENDENCIA.....	36
5.1.10. PROCEDIMIENTO.....	37
5.1.11. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	37
5.2. ESTUDIO TÉCNICO.....	45
5.2.1. LOCALIZACIÓN DE LA EMPRESA.....	45
5.2.2. MACRO LOCALIZACIÓN.....	46
5.2.3. MICRO LOCALIZACIÓN.....	47
5.2.4. OBJETIVOS DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN.....	47
5.2.5. ESPECIFICACIONES DEL PRODUCTO.....	48
5.2.6. PROCESO DE PRODUCCIÓN.....	51
5.2.7. TECNOLOGÍA.....	53

5.2.8.	EQUIPO E INSTALACIONES.....	55
5.2.9.	MAQUINARIA.....	57
5.2.10.	MATERIA PRIMA	61
5.2.11.	NECESIDADES DE LA MATERIA PRIMA	64
5.2.12.	IDENTIFICACIÓN DE PROVEEDORES Y COTIZACIONES	65
5.2.13.	CAPACIDAD INSTALADA	68
5.2.14.	MANEJO DE INVENTARIOS.....	70
5.2.15.	DISEÑO Y DISTRIBUCIÓN DE PLANTAS	72
5.2.16.	MANO DE OBRA REQUERIDA.....	74
5.2.17.	PROCEDIMIENTO DE MEJORA CONTINUA	75
5.2.18.	PROGRAMA DE PRODUCCIÓN.....	77
5.3.	ESTUDIO ADMINISTRATIVO	77
5.3.1.	OBJETIVOS DEL ÁREA ORGANIZACIONAL.....	77
5.3.2.	MISIÓN ORGANIZACIONAL	78
5.3.3.	FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL	79
5.3.4.	VISIÓN ORGANIZACIONAL	80
5.3.5.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	80
5.3.6.	FUNCIONES ESPECÍFICAS POR CARGOS	81
5.3.7.	CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	84
5.3.8.	RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL	87
5.3.9.	SELECCIÓN DEL PERSONAL	87
5.3.10.	CONTRATACIÓN DEL PERSONAL.....	88
5.3.11.	INDUCCIÓN DEL PERSONAL.....	89
5.3.12.	DESARROLLO DEL PERSONAL	90
5.3.13.	ADMINISTRACIÓN DE SUELDOS Y SALARIOS	91
5.3.14.	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	93
5.3.15.	RELACIONES DE TRABAJO	94
5.4.	ESTUDIO FINANCIERO	95

5.4.1.	INVERSIÓN FIJA	95
5.4.2.	INVERSIÓN DIFERIDA	97
5.4.3.	PRECIO DE VENTA	97
5.4.4.	INGRESOS MENSUALES	98
5.4.5.	UTILIDAD OPERACIONAL	100
5.4.6.	PROYECCIÓN DE VENTAS	100
5.4.7.	VIABILIDAD FINANCIERA.....	104
5.5.	ESTUDIO AMBIENTAL Y LEGAL.....	105
5.5.1.	LICENCIA AMBIENTAL	105
5.5.2.	EFICIENCIA DE RECURSOS NATURALES	105
5.5.3.	GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	106
5.5.4.	PLAN DE MANEJO AMBIENTAL	106
5.5.5.	REGISTRO DE EMISIONES Y TRANSFERENCIA DE CONTAMINANTES	106
5.5.6.	LEY 1480 DE 2011: ESTATUTO DEL CONSUMIDOR.....	107
5.5.7.	RESOLUCIÓN 2674 DE 2013: REGLAMENTACIÓN DEL ETIQUETADO DE ALIMENTOS PREENVASADOS.....	107
5.5.8.	DECRETO 1072 DE 2015: DECRETO ÚNICO REGLAMENTARIO DEL SECTOR TRABAJO.....	108
5.5.9.	DECRETO 1074 DE 2015: DECRETO ÚNICO REGLAMENTARIO DEL SECTOR COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO	108
5.5.10.	DECRETO 539 DE 2014: REGLAMENTO TÉCNICO SOBRE LOS REQUISITOS SANITARIOS.....	109
6.	<u>CONCLUSIONES.....</u>	112
7.	<u>RECOMENDACIONES</u>	114
8.	<u>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</u>	115
9.	<u>ANEXOS</u>	121

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Fórmula para calcular la muestra.....	28
Figura 2. Cálculo de la muestra.....	28
Figura 3. Género	38
Figura 4. Rango de edad.....	38
Figura 5. Factor más importante.....	39
Figura 6. Frecuencia de compra.....	40
Figura 7. Bebidas de preferencia.....	40
Figura 8. Disposición de pago por sabores exclusivos.....	41
Figura 9. Método de pedido.....	41
Figura 10. Pago adicional por rellenos especiales	42
Figura 11. Promociones o Descuentos.....	43
Figura 12. Iniciativa ambiental.....	43
Figura 13. Métodos de pago.....	44
Figura 14. Tiempo de espera del pedido	45
Figura 15. Mapa Bucaramanga y su área metropolitana	46
Figura 16. Menú de los productos	50
Figura 17. Flujograma del proceso logístico de la cafetería	53
Figura 18. Plano de la cafetería.....	73
Figura 19. Programa de Producción.....	77
Figura 20. Organigrama de la Cafetería	81
Figura 21. Formulario RUT	110
Figura 22. Formulario RUES	111

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Marco Legal	24
Tabla 2. Buyer Person	35
Tabla 3. Características de la Maquinaria.....	57
Tabla 4. Materia prima	62
Tabla 5. Insumos Adicionales	63
Tabla 6. Proveedores y Cotizaciones	66
Tabla 7: Diseño y Distribución de las Plantas.....	73
Tabla 8. Diseño y Distribución de las Oficinas	74
Tabla 9. Procesos de Mejora Continua.....	76
Tabla 10. Capacitación por Cargos.....	86
Tabla 11. Estrategias para el Desarrollo del Personal	91
Tabla 12. Sueldos y Salarios del Personal.....	91
Tabla 13. Costos Fijos	95
Tabla 14. Costos Variables	96
Tabla 15. Costos de Venta Unitario	96
Tabla 16. Inversiones Diferidas.....	97
Tabla 17. Precios de Venta.....	98
Tabla 18. Ingresos Mensuales	99
Tabla 19. Utilidad o Pérdida Operacional	100
Tabla 20. Proyección de Ventas por 5 años	100
Tabla 21. VPN y TIR.....	104

LISTA DE ANÉXOS

Anexo 1. Modelo de la Encuesta	121
---	------------

RESUMEN EJECUTIVO

El plan de negocio está integrado por Leyla Valentina Carvajal Cárdenas y Andrea Carolina Cáceres Cáceres, a través de la realización de este proyecto se quiere crear una cafetería en el barrio el Prado de Bucaramanga que se distinguirá por ofrecer una amplia gama de productos con sabores distintivos, desde opciones clásicas hasta innovadoras. La excelencia en la calidad, el servicio al cliente y el ambiente del lugar serán prioritarios para garantizar una experiencia gastronómica excepcional para el mercado local.

A través de este plan de negocios, se podrá obtener información sobre las preferencias de los clientes potenciales para determinar cuáles estilos recibirán mejor recibimiento. Por lo tanto, se tendrá en cuenta un estudio de mercado, una evaluación técnica, un estudio administrativo y un estudio financiero para determinar la viabilidad de este plan. En los estudios previos se revela el portafolio que tendría el emprendimiento, los gustos y preferencias, la capacidad de endeudamiento y el capital que se utilizará para su constitución.

PALABRAS CLAVE. Cafetería, estudio, productos, consumidores, estrategias.

INTRODUCCIÓN

El emprendimiento cumple un papel fundamental en la generación de empleo y el impulso del flujo económico de un país, donde las Pymes enfrentan desafíos inmediatos que requieren capacidad de autogestión y resiliencia, limitándose por factores importantes como la disponibilidad de capital, el desarrollo sostenible, la gestión eficaz y la adaptación al entorno empresarial; la falta de experiencia en la administración y la resistencia al cambio provocan costosos errores que los emprendedores deben evitar, utilizando competencias como la creatividad, la innovación y el liderazgo para alcanzar el éxito empresarial (Alarcón et al., 2020).

Este proyecto se basa en la formulación de un plan de negocio para crear una cafetería en el barrio el Prado en la ciudad de Bucaramanga, Santander, con el fin de producir y vender alimentos y bebidas tradicionales de consumo inmediato al mercado local con ingredientes frescos, empaques y envases ecológicos, el auténtico sabor de la cocina colombiana y un ambiente acogedor para que los clientes estén cómodos y se minimice el impacto ambiental; es esencial tener un equipo de personal calificado que esté siempre dispuesto a brindar una atención personalizada al consumidor, asegurando que cada visita sea agradable.

Para la elaboración del trabajo se llevará a cabo mediante unos temas principales, donde se emplearán estudios como el técnico, financiero, de mercado, administrativo, así como uno ambiental y legal, con el fin de ofrecer un análisis integral que permita evaluar la viabilidad y el impacto positivo potencial.

1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el barrio el Prado de Bucaramanga se evidenciaba una notable carencia: la ausencia de un espacio acogedor donde los habitantes pudieran reunirse para disfrutar de comidas y bebidas tradicionales, donde esta situación generaba una desconexión comunitaria entre los residentes, quienes anhelaban un lugar donde compartir momentos y fortalecer lazos, ante este panorama, se identificó una oportunidad latente: la creación de una Cafetería.

La ausencia de un lugar acogedor donde los residentes puedan reunirse para disfrutar de comidas y bebidas tradicionales ha generado una desconexión entre vecinos, esta falta de puntos de encuentro no solo limita las oportunidades de socialización, sino que también obstaculiza el fortalecimiento de la identidad y el sentido de pertenencia en la comunidad, ante esta problemática, surge la necesidad de establecer un lugar que no solo satisfaga las demandas gastronómicas, sino que también promueva la interacción y el vínculo entre los habitantes del barrio.

Dado a lo anterior, este establecimiento surge para satisfacer la demanda existente en la zona, la propuesta se distingue por la exclusividad en el mercado local, lo que le confiere un control significativo sobre su entorno, además, cuenta con la libertad de innovar en sus productos sin las presiones de una competencia directa.

De acuerdo con Lemoine et al. (2023) para garantizar la sostenibilidad de las empresas, los planes de negocios deben convertirse en una herramienta útil, debido a que es esencial que estos incluyan un análisis económico-financiero para lograr

sus objetivos comerciales y expandirse en el mercado, además del marketing y la tecnología que son aspectos fundamentales en este proceso.

Por lo tanto, surge la pregunta problema: ¿Cómo desarrollar un plan de negocios efectivo para la creación de una cafetería en el barrio Prado de Bucaramanga que garantice la viabilidad económica a largo plazo del emprendimiento?

1.2. JUSTIFICACIÓN

La propuesta para la creación de un plan de negocios de cafetería en el barrio Prado, Bucaramanga, surge como una respuesta estratégica a las demandas del mercado local y las necesidades de la comunidad, Bucaramanga como ciudad en constante crecimiento económico y social, presenta una creciente cultura del café, la cual se refleja en el gusto por el consumo de esta bebida y en la búsqueda de espacios acogedores para disfrutarla, en el barrio Prado, siendo una zona residencial y comercial de alto tránsito, se presenta como un entorno ideal para la instalación de una cafetería que ofrezca calidad, variedad y un ambiente único para sus clientes (Roa et al, 2022).

El sector de la cafetería ha demostrado ser resiliente ante diversas condiciones económicas, manteniendo una demanda estable incluso en tiempos de incertidumbre, en este contexto la ubicación estratégica del barrio Prado, con su flujo constante de residentes y transeúntes, ofrece una oportunidad inigualable para establecer un negocio sostenible y rentable en el largo plazo.

Dicho esto, el barrio el Prado requería de un lugar acogedor para disfrutar de comidas y bebidas tradicionales que fomentara la conexión comunitaria, pero la falta de un plan adecuado dificulta la adaptación a los cambios del entorno y la coordinación del equipo de trabajo, lo que compromete la calidad del servicio y la eficiencia de la cafetería (Vega y Guerrero, 2020). Así que, para mejorar su potencial quiere proporcionar una planificación estructurada para la toma de decisiones y el seguimiento de los resultados que garantice la sostenibilidad a futuro en un ámbito empresarial dinámico.

Además, la línea de investigación GICSE de "Emprendimiento" de las UTS está relacionada con el proyecto propuesto que tiene como sublínea al "Plan de Negocios" que es una herramienta clave en el éxito de cualquier iniciativa empresarial, que permite conocer los aspectos más importantes de cualquier idea de negocio, donde simplifica 4 grandes áreas: clientes, oferta, infraestructura y viabilidad económica (Viciano Pérez, 2020).

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Formular un plan de negocio para la creación de una cafetería en el barrio el Prado de Bucaramanga a través del desarrollo de estrategias efectivas que garantice la viabilidad económica a largo plazo del emprendimiento.

1.3.2. Objetivos Específicos

Elaborar un estudio de mercado para la identificación de los modelos preferenciales de los clientes potenciales para la recolección de resultados que permitan el conocimiento de los estilos de cafetería más demandados en el barrio Prado de Bucaramanga.

Realizar una evaluación técnica para el establecimiento de locaciones e infraestructura adecuada, incluyendo datos relevantes y la ubicación estratégica de la cafetería que garanticen la satisfacción de las necesidades del mercado local.

Elaborar un esquema organizacional para una definición clara de la estructura administrativa de la cafetería incluyendo la asignación de cargos y responsabilidades del personal que optimicen la gestión interna del negocio.

Diseñar un estudio financiero que analice la capacidad de endeudamiento y el capital disponible de los socios inversores para la evaluación de la viabilidad financiera del proyecto.

Realizar un análisis detallado de las normativas ambientales y legales pertinentes para la identificación y el cumplimiento de los requisitos vigentes necesarios para la operación de la cafetería asegurando así un impacto positivo en el entorno ambiental y legal.

2. MARCO REFERENCIAL

2.1. MARCO TEÓRICO

En la actualidad, muchos centros de entretenimiento están principalmente orientados hacia los niños, descuidando las necesidades de las familias, especialmente de los padres, donde surge la idea de crear una cafetería temática de arte destinada a dicho segmento, con edades comprendidas entre los 5 y los 8 años. Los niños se caracterizan por ser extremadamente activos y curiosos, ansiosos por explorar el mundo que les rodea, por lo que el establecimiento busca fomentar un ambiente familiar inclusivo, ofreciendo diversas actividades artísticas para que disfruten juntos y pasen momentos agradables (Ismiño, 2020).

A través del Plan de Negocio, se pretende evaluar la viabilidad de establecer una cafetería en el distrito de Miraflores, con el objetivo primordial de conceptualizar, analizar y definir la propuesta de negocio para determinar su rentabilidad. La idea central es ofrecer una variedad de cafés procedentes de diversas regiones del Perú, dirigidos a personas de 18 a 55 años pertenecientes a los niveles socioeconómicos A, B y C residentes en Miraflores, así como a la población proveniente de distintos distritos de Lima que estudia, trabaja, practica deportes o visita Miraflores (Navarro y Ramírez, 2019).

La creación de un plan de mejora para la Cafetería San Alejoss es el tema de este trabajo que tiene como objetivo principal aumentar las ventas para asegurar la estabilidad económica del negocio y fortalecer su posición en el mercado, manteniendo su característica distintiva de brindar un ambiente agradable para los clientes. La cafetería ahora enfrenta debilidades comerciales y de ventas identificadas a través de matrices estratégicas, por lo que se propone un plan de

mejora para aumentar las ventas en un 15% mediante la implementación de estrategias de marketing e infraestructura que llame la atención de los clientes, renueve el mobiliario y mejore la planta física (Velásquez, 2020).

El objetivo principal del proyecto empresarial a crear es realizar un análisis económico y financiero de un negocio aún no establecido en España: una cafetería express, que buscará trabajadores y cualquier persona con poco tiempo disponible. Además, se trata de un establecimiento biodegradable que se adapta a las nuevas exigencias del mercado y a la creciente demanda de productos sencillos, de alta calidad y de rápida adquisición, contribuyendo a su vez al desarrollo sostenible del mercado y de los productos ofrecidos (Ibarra, 2020).

El presente documento presenta un plan de negocios para una cafetería con temática de biblioteca, dirigido al mercado de hombres y mujeres pertenecientes a los Niveles Socioeconómicos (NSE) A, B y C, con edades a partir de veinte años y que compartan el gusto por el café y la lectura. La idea de negocio se ha ubicado en el distrito de Miraflores debido a sus características favorables para el éxito comercial, como un alto tránsito de personas, su condición de zona turística y la presencia de una población diversa, concentrándose en las áreas de Lima 6 y 7. Dicho plan se centra en establecer un lugar que ofrezca una amplia variedad de libros para que los clientes puedan disfrutar de la lectura mientras disfrutaran del consumo de los productos; además, para aumentar la inclusión social se ha decidido contratar baristas sordomudos, quienes se encargarán principalmente de preparar bebidas y alimentos (Pedreros Cajja-Maguiña et al., 2022).

2.2. MARCO CONCEPTUAL

Plan de Negocio

Consiste en establecer los componentes fundamentales de la gestión empresarial mejorando la operatividad y la visión estratégica que anticipa desafíos y oportunidades, donde los emprendedores pueden trazar un camino sólido hacia el éxito, minimizando riesgos y maximizando recursos, definiendo claramente los pilares del negocio. Esto permite adaptaciones ágiles y estratégicas para posicionar la marca de manera efectiva al comprender las necesidades cambiantes del mercado y de los clientes, identificando las necesidades que impulsan la innovación en un entorno empresarial competitivo y en constante cambio (Flórez y Rivero, 2020).

Modelo CANVAS

Herramienta de gestión estratégica que ayuda a las empresas a llegar a los clientes con productos y servicios, proporcionando una descripción lógica y estructurada de este proceso que facilita la comprensión interna de la empresa y sirve como base sólida para la innovación y la mejora continua. Las empresas pueden encontrar oportunidades para optimizar la eficiencia y la efectividad de sus operaciones al comprender claramente cómo se entregan los bienes al cliente, comprendiendo la cadena de distribución y entrega que permite una planificación más estratégica, satisfaciendo así sus necesidades y expectativas. (Bustos, 2021).

Análisis DOFA

Instrumento que tiene en cuenta los aspectos internos y externos de un negocio, ofreciendo una visión general de su situación actual. La capacidad y los recursos internos que la empresa puede aprovechar se revelan al analizar las debilidades y fortalezas internas, así mismo, se identifican los factores del entorno que pueden afectar el desempeño de la organización al explorar las oportunidades y amenazas externas. Los líderes empresariales pueden tomar decisiones más estratégicas después de esta evaluación exhaustiva, donde podrán desarrollar estrategias adaptadas para aprovechar al máximo sus fortalezas y abordar sus debilidades, mientras utilizan las oportunidades y mitigan las amenazas. (Ibarguen et al., 2020).

Matriz Ansoff

Brinda a la empresa un análisis estratégico con una valiosa visión al ofrecer una variedad de escenarios posibles, considerando no solo las habilidades internas de la empresa y las circunstancias del mercado, sino también las incertidumbres inherentes y los elementos cruciales que determinan el éxito o el fracaso. La empresa puede prepararse para enfrentar una variedad de situaciones, desde oportunidades inesperadas hasta desafíos imprevistos, gracias a esta perspectiva integral pueden desarrollar planes adaptables y flexibles que maximicen sus fortalezas y reduzcan los riesgos al considerar cada escenario potencial (Beltrán y Peña, 2023).

Benchmarking

Proceso formal que comienza con una búsqueda meticulosa de las organizaciones líderes en prácticas conocidas que requiere de un análisis exhaustivo de la propia

empresa para encontrar áreas de mejora y oportunidades de desarrollo, donde las visitas y entrevistas brindan una perspectiva directa sobre las estrategias que funcionan correctamente. Al analizar los resultados y crear recomendaciones conducen un enfoque proactivo para implementar de manera efectiva el conocimiento adquirido para ayudar a la empresa a ser más competitiva en un entorno en constante cambio (Briones et al., 2021).

2.3. MARCO LEGAL

Tabla 1. Marco Legal

Legalización	Descripción
Decreto 539 de 2014: Reglamento Técnico sobre los Requisitos Sanitarios	Establece el reglamento técnico sobre los requisitos sanitarios que deben cumplir los importadores y exportadores de alimentos para el consumo humano, materias primas e insumos para alimentos para el consumo humano y establece el procedimiento para habilitar fábricas de alimentos ubicadas en el exterior (Decreto 539, 2014).
Ley 1480 de 2011: Estatuto del Consumidor	Regula los derechos y obligaciones de los consumidores en Colombia que se aplica a todas las empresas que fabrican, comercializan y distribuyen bienes y servicios, incluidas las cafeterías, donde los clientes tienen derecho a información clara y precisa, protección contra la publicidad engañosa, garantía de los bienes y servicios que han adquirido y protección de sus datos personales. Por otro lado, los proveedores de bienes y servicios tienen obligaciones como proporcionar productos de alta calidad, garantizar su seguridad y abstenerse de la publicidad falsa (Ley 1480, 2011).
Resolución 2674 de 2013: Reglamentación del etiquetado de alimentos preenvasados	Establece estándares de salud y seguridad para los establecimientos de alimentos y bebidas en Colombia. Esta resolución se aplica a todas las empresas que producen, comercializan y distribuyen alimentos, incluidas las cafeterías, abordando los requisitos establecidos que incluyen buenas prácticas de manufactura, control de plagas, limpieza y desinfección de instalaciones, manipulación adecuada de alimentos, control de temperatura y capacitación del personal (Resolución 2674, 2013).

<p>Decreto 1072 de 2015: Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo</p>	<p>Es el encargado de controlar múltiples aspectos relacionados con el trabajo en Colombia, con el objetivo de unificar y simplificar las regulaciones laborales del país. Abarca temas como la contratación laboral, la jornada de trabajo, los salarios, las prestaciones sociales, la seguridad y salud en el trabajo, entre otros, además de los derechos y obligaciones de los empleadores y los empleados (Decreto 1072 Sector Trabajo, 2015).</p>
<p>Decreto 1074 de 2015: Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo</p>	<p>Es una ley colombiana que regula una amplia gama de actividades comerciales, industriales y de ocio, que tiene como objetivo unificar y simplificar las regulaciones existentes en estos sectores, incluyendo las normativas para el comercio y la prestación de servicios en las cafeterías en Colombia (Decreto 1074 Sector Comercio, Industria y Turismo, 2015).</p>

Fuente: Elaboración propia por las autoras del proyecto.

3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La herramienta que se utilizó para el proyecto que se estará elaborando fue una encuesta que permitió recopilar información como las edades de los posibles clientes, así como los sabores que más les gustaría encontrar en los productos, el dinero que estarían dispuestos a pagar, etc.

La encuesta se distribuyó a las personas a través de un enlace de WhatsApp y se creó utilizando preguntas cerradas que son precisas y específicas sobre el tema.

3.2. FUENTE PRIMARIA

De acuerdo con Rodolfo Huter las fuentes primarias proporcionan información de primera mano, permitiendo investigar los hechos de manera cercana a la información que se requiere encontrar (Huter, 2020).

Para esto, se utilizó una encuesta en línea para obtener una muestra de datos esenciales para el desarrollo del proyecto y se seleccionó un marco muestral de la ciudad de Bucaramanga en el barrio el Prado.

3.3. FUENTE SECUNDARIA

Se obtuvieron datos de la proyección de población del barrio el Prado de Bucaramanga en 2021 a través de la página web de la alcaldía para determinar la población total, incluyendo hombres y mujeres, con sus respectivas edades (Datos

de Proyección de Población de Bucaramanga 2021 Desagregados Por Barrios y Comunas, 2021).

3.4. TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

La técnica empleada en este proyecto es una encuesta online, la cual se aplicará a las personas del barrio El Prado de Bucaramanga, que ya tengan pleno conocimiento de la cafetería, con el objetivo de profundizar en aspectos como la edad, la frecuencia de compra, los tiempos de espera y los métodos de pago del mercado objetivo, permitiendo conocer las sugerencias del cliente con respecto al servicio y productos ofrecidos para la mejora de los procesos realizados.

3.5. INSTRUMENTOS DE RESULTADOS

Las respuestas recolectadas en la encuesta serán analizadas de manera confidencial mediante gráficos que proporcionen los porcentajes puntuales de cada pregunta realizada.

3.6. POBLACIÓN

Según las proyecciones del DANE del año 2018, para el año 2023 Bucaramanga tenía una población de 614,860 personas, con 322,252 mujeres (52,4%) y 292,608 hombres (47,6%). Esta cifra representaba el 26.1% de la población total de Santander, convirtiéndolo en el distrito más poblado del departamento.

Por lo tanto, los datos de proyección de Bucaramanga de 2021 estima que en el barrio El Prado habitan 5.927 personas en total, en donde el 43.7% son hombres y el 56% son mujeres que abarcan un rango de edades entre los 9 y 89 años.

3.7. MUESTRA

Para conocer la muestra total que contestará la encuesta, se realizó la siguiente formula donde se tuvo en cuenta la población total del barrio El Prado de Bucaramanga.

Figura 1. Fórmula para calcular la muestra.

$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2}}{1 + \left(\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2 N} \right)}$$

N = tamaño de la población • e = margen de error (porcentaje expresado con decimales) • z = puntuación z

Fuente: Sitio web SurveyMonkey (2019) Calculadora del tamaño de muestra, SurveyMonkey Audience.

Calculo

N= Población (5.927)

e= Margen de error (10% = 0,1)

Z= 1.65 para el nivel de confianza del 90%

P= Probabilidad de éxito de 0.5

Figura 2. Cálculo de la muestra.

$$1 + \frac{\frac{(1.65)^2 \times (0.5) \times (1-0.5)}{(0.1)^2}}{(0.1)^2 \times (5927)} = \frac{68}{\text{encuestas}}$$

Fuente: Elaboración propia por las autoras del proyecto.

4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO

4.1. ESTUDIO DE MERCADO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS MODELOS PREFERENCIALES DE LOS CLIENTES POTENCIALES

En este proyecto, se llevará a cabo un estudio de mercado mediante una investigación mixta, combinando métodos descriptivos y exploratorios que nos permite recopilar datos valiosos para el plan de negocios a través de una encuesta digital, la cual arrojará una variedad de resultados que serán analizados minuciosamente para comprender los hábitos de consumo y las preferencias de los clientes, proporcionando así una visión profunda del mercado objetivo.

4.2. ESTUDIO TÉCNICO PARA EL ESTABLECIMIENTO DE LOCACIONES E INFRAESTRUCTURA ADECUADA.

Se realizará un estudio técnico para elegir las locaciones más idóneas y garantizar una infraestructura adecuada, mediante el análisis de las posibles ubicaciones para el establecimiento, lo que permite identificar con precisión los requisitos específicos de espacio y equipamiento esenciales para el óptimo funcionamiento y éxito del negocio en cada locación considerada.

4.3. ESQUEMA ORGANIZACIONAL PARA UNA DEFINICIÓN CLARA DE LA ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA.

En el estudio administrativo se elaborará un detallado esquema organizacional, el cual permite identificar con precisión los cargos específicos que se requerirán en la cafetería y se desarrollará una tabla que refleje las funciones específicas asignadas a cada puesto. Además, se incluirá información específica sobre los procedimientos

para la selección, contratación e inducción del personal, asegurando así un proceso eficiente y efectivo en la gestión del recurso humano.

4.4. ESTUDIO FINANCIERO QUE ANALICE LA CAPACIDAD DE ENDEUDAMIENTO Y EL CAPITAL DISPONIBLE.

El estudio financiero evaluará la capacidad de endeudamiento del proyecto mediante la asignación de precios a los productos ofrecidos por el establecimiento. También se creará un balance general y una proyección de ventas para los próximos cinco años, utilizando la herramienta Excel, lo que proporcionará una visión integral de la viabilidad económica del local, permitiendo una gestión financiera sólida y perspicaz.

4.5. ANÁLISIS DETALLADO DE LAS NORMATIVAS AMBIENTALES Y LEGALES PERTINENTES PARA LA IDENTIFICACIÓN Y EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS VIGENTES.

Se hará un análisis exhaustivo de las normativas ambientales y legales aplicables en el proyecto, lo que implica identificar las leyes, regulaciones y estándares relacionados con el medio ambiente, la salud y la seguridad, así como cualquier otro requisito legal relevante para la cafetería, con el fin de evitar posibles sanciones o problemas legales.

5. RESULTADOS

5.1. ESTUDIO DE MERCADO

5.1.1. Análisis del Sector

Bucaramanga es una ciudad con una cultura gastronómica rica y diversa, lo que brinda una buena oportunidad para una cafetería, donde la venta de empanadas es popular y suele ser bien recibida por los consumidores. Por lo tanto, La cafetería Gostoso analiza el barrio El Prado, donde actualmente funciona el negocio, para comprender el entorno en el que opera y facilitar la toma de decisiones adecuadas, con el fin de brindar un servicio adecuado y exclusivo a sus clientes, cumpliendo con sus expectativas para generar experiencias positivas que lo incentiven a elegir los productos sobre la competencia existente.

Estructura Actual

- **Ubicación:** Situada en el barrio El Prado de Bucaramanga, cerca de la plaza de mercado Guarín con mucho tráfico de personas y en una zona comercial con múltiples negocios, lo que garantiza una buena visibilidad y un mayor flujo de clientes potenciales.
- **Competencia:** En la zona no existen cafeterías que ofrezcan productos similares, lo que le permite al negocio innovar constante en los sabores de las empanadas y bebidas para ofrecer al cliente una amplia variedad y que pueda elegir el de su preferencia.
- **Productos:** El menú ofrece una amplia gama de empanadas con rellenos colombianos tradicionales, como carne, pollo y queso, así como rellenos más innovadores, como maduro, maíz y picantes. También hay bebidas, como café,

avena, chocolate y jugos naturales. La calidad de los ingredientes frescos y la presentación atractiva garantizan el sabor de los productos ofrecidos.

- **Operaciones:** Establece horarios de atención flexibles, contrataciones de personal capacitado para brindar un excelente servicio al cliente y acuerdos con proveedores locales de confianza para garantizar la frescura de los ingredientes.

Desarrollo Tecnológico

Mediante plataformas digitales como la página web oficial, Instagram, Facebook y WhatsApp, la cafetería Gostoso permite a los usuarios realizar pedidos desde sus dispositivos, programar recogidas o entregas a domicilio en Bucaramanga y utilizar recursos de marketing digital para publicidad o promociones que llamen la atención de nuevos clientes.

5.1.2. Análisis del Mercado

Después de analizar el mercado local de Bucaramanga, se descubrió que en el área cercana a la plaza Guarín hay diversos establecimientos con una gran demanda de comida tradicional y económica, especialmente entre aquellos que buscan satisfacer un antojo a cualquier hora del día. Debido a que no hay cafeterías que ofrezcan productos similares, se observa una oportunidad para diferenciarse a través de la innovación constante de los sabores de las empanadas y las bebidas, brindando al cliente una amplia variedad para que elija el de su preferencia. Como resultado, la competencia en el entorno es nula. A través de la frescura de los ingredientes y el sabor original de los productos, la estrategia de marketing se enfocará en destacar la autenticidad de los productos.

5.1.3. Mercado Objetivo

La cafetería Gostoso se enfoca en los estudiantes de colegio y universidad, trabajadores de oficinas cercanas, residentes de la zona y personas del común, que prefieren opciones rápidas y económicas para el almuerzo o merienda que les gusta satisfacer los antojos del día a día, valorando la calidad de los productos y buscando un ambiente acogedor para socializar.

Justificación del Mercado Objetivo

Para satisfacer las necesidades y preferencias de una amplia gama de clientes potenciales la cafetería Gostoso se enfoca en segmentos específicos, lo que contribuye al éxito y la rentabilidad en la ciudad de Bucaramanga. En primer lugar, los estudiantes universitarios son un grupo significativo debido a su necesidad de comidas diarias rápidas y económicas, ya que sus horarios y presupuestos suelen ser limitados para algunos. Otro segmento relevante son los empleados de oficinas cercanas, aquellos que buscan opciones de desayuno o merienda convenientes y deliciosas mientras trabajan. Los habitantes de la zona y las personas comunes también representan una oportunidad importante porque buscan satisfacer sus antojos diarios con productos de alta calidad en un ambiente acogedor que les permite socializar.

5.1.4. Segmentación

De acuerdo con Chambi Condori (2023) la segmentación de mercados es una tarea crucial para la gestión del marketing empresarial porque implica encontrar grupos de clientes que tienen un vínculo con los productos que produce una organización. La información sobre la percepción del consumidor se recopila durante la

investigación de mercado; en algunos casos, se utilizan recursos estadísticos que faciliten pronósticos con una probabilidad de éxito y un grado de relevancia estadística, utilizando recursos de inteligencia artificial. Por lo tanto, la cafetería Gostoso segmenta el mercado de la siguiente manera:

- **Geográfica:** Se ubica en el barrio el Prado de Bucaramanga, Santander.
- **Demográfica:** Se enfoca en los habitantes y visitantes del sector con un perfil socioeconómico medio y alto, que incluyen principalmente familias, profesionales, ejecutivos y personas que desean satisfacer sus antojos en cualquier momento del día en un lugar cómodo y de ambiente agradable, valorando la calidad, el sabor y la economía de los productos.
- **Psicográfica:** Se dirige al público en general de niños, niñas, adolescentes, jóvenes y adultos que buscan un lugar exclusivo para socializar y disfrutar de la buena comida. Además, los estudiantes y profesionales que prefieren opciones de comida más tradicionales y económicas para llevar al colegio, la universidad o la oficina.

5.1.5. Nicho de Mercado

La cafetería Gostoso está dirigida a personas que disfrutan de las empanadas y las bebidas típicas colombianas y las nuevas recetas. Este nicho está lleno de consumidores que valoran la autenticidad de los sabores tradicionales e innovadores, la preparación artesanal de alimentos y la experiencia gastronómica excepcional en un lugar acogedor que les permita disfrutar de la comida de manera agradable.

5.1.6. Análisis del Consumidor

El público objetivo de la cafetería Gostoso incluye personas de todas las edades, desde jóvenes adultos hasta personas mayores, que buscan disfrutar de sabores tradicionales. Además, para aquellos visitantes que desean experimentar la gastronomía colombiana.

Perfil del Cliente

El Buyer Person es una representación detallada del cliente ideal que ayuda a la toma de decisiones estratégicas para satisfacer las expectativas del cliente y establecer relaciones sólidas. Esta herramienta permite que la cafetería Gostoso observe de manera más precisa quiénes son sus clientes potenciales, sus necesidades, sus preferencias y sus comportamientos de compra.

Tabla 2. Buyer Person

Edad	Entre los 8 años hasta los 80 años
Género	Masculino y Femenino
Ocupación	Estudiante, Jefe del Hogar, Empleado, Comerciante, Independiente.
Estado Civil	Soltero, Casado, Unión Libre
Personalidad	Todas las personas que buscan opciones de comida rápida tradicional y económica para disfrutar durante el almuerzo, la merienda o satisfacer un antojo del día, que aprecien la calidad y la variedad de los productos, la atención personalizada y el entorno acogedor de un establecimiento.

Nota: El cliente ideal para la cafetería Gostoso son las personas en general que cumplan con todas las características de la tabla anterior, lo cual es crucial para el enfoque de las estrategias de marketing.

5.1.7. Frecuencia de Compra

Según la información recopilada por el propietario de la cafetería, los clientes visitan el local un promedio de tres veces por semana. La mayoría acuden durante la mañana para disfrutar de un desayuno rápido antes de comenzar su jornada estudiantil o laboral, pero algunos clientes prefieren hacer una parada en la tarde para comer una merienda o un refrigerio. Los jueves y viernes son los días de mayor afluencia de consumidores, posiblemente debido a la cercanía del fin de semana y la búsqueda de opciones gastronómicas para compartir con amigos o familiares.

5.1.8. Hábitos

El dueño de la cafetería afirma que la mayoría de los clientes prefieren visitar el establecimiento durante la semana laboral, especialmente en las mañanas y tardes. Las empanadas y las bebidas calientes, como el café, son los productos más solicitados en la franja horaria de la mañana, cuando muchos clientes acuden a desayunar antes de dirigirse a sus trabajos o estudios. Por otro lado, la cantidad de clientes que buscan una merienda o un refrigerio después de terminar sus tareas diarias aumenta durante las tardes. Las empanadas, las bebidas frías y los jugos naturales son más apetecidos en este horario.

5.1.9. Tendencia

El propietario ha observado un aumento en la demanda de comida para eventos y reuniones sociales porque los clientes muestran interés en pedir bandejas de empanadas surtidas y bebidas para celebraciones en oficinas, cumpleaños y reuniones familiares. Esta tendencia ha llevado a las cafeterías a ofrecer servicios

de catering y ofertas especiales para pedidos grandes, lo que ha provocado un aumento significativo en las ventas de este tipo de productos.

5.1.10. Procedimiento

Para la creación y el desarrollo de la encuesta se utilizó el formulario de Google drive, la cual fue compartida por WhatsApp y publicada en Instagram para obtener las 68 respuestas requeridas. A continuación, se encuentra el link que se envió.

Link de la encuesta:

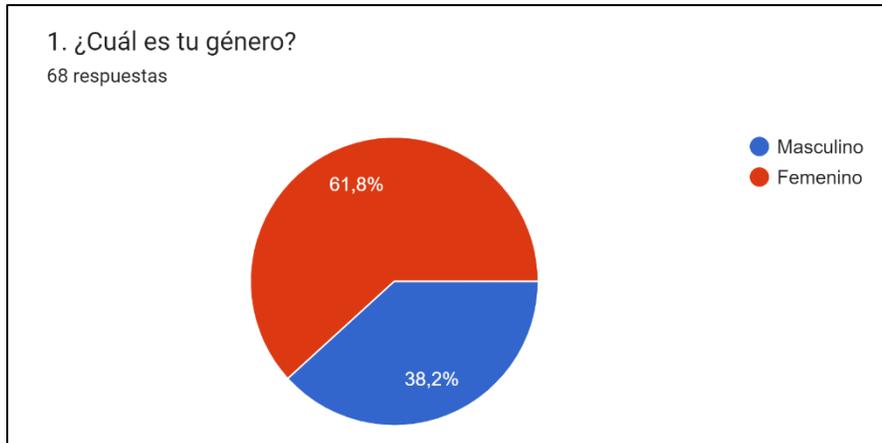
<https://forms.gle/CmTMKxmHcEv7N7VP6>

Email: leylacarvajal2004@gmail.com

5.1.11. Análisis de Resultados

A continuación, se presentan los resultados de una encuesta realizada a 68 personas del barrio El Prado de Bucaramanga, quienes ya tienen conocimiento de la cafetería, con el objetivo de profundizar el mercado objetivo. Las respuestas recolectadas que se analizan internamente de manera confidencial, permiten conocer las sugerencias y expectativas del consumidor con respecto al servicio y productos ofrecidos para mejorar los procesos realizados hasta el momento.

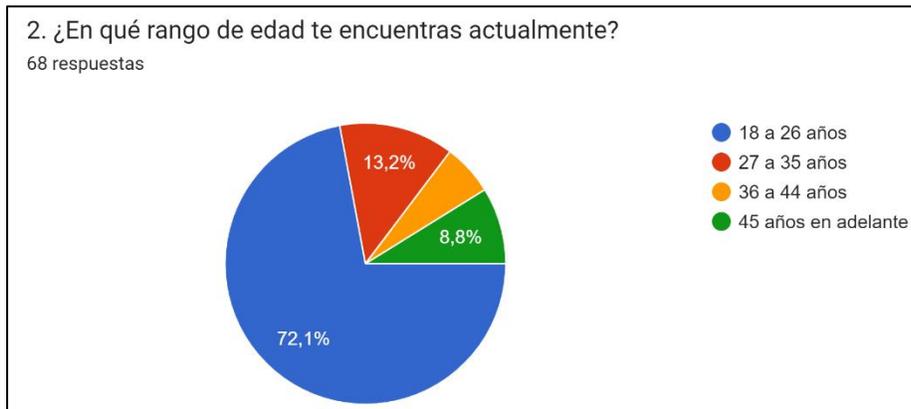
Figura 3. Género



Fuente: Elaboración propia por las autoras del proyecto.

El 38.2% de los encuestados son hombres, mientras que el 61.8% restante son mujeres, lo que indica que la mayoría de los participantes que completaron el formulario pertenecen al género femenino.

Figura 4. Rango de edad



Fuente: Elaboración propia por las autoras del proyecto.

El grupo más representativo, con un 72.1%, está compuesto por encuestados que se encuentran en el rango de edad entre 18 y 26 años. Le sigue un 13.2% de

personas de 27 a 35 años, mientras que el 8.8% corresponde a individuos de 45 años en adelante, y el 5.9% está formado por clientes de 36 a 44 años.

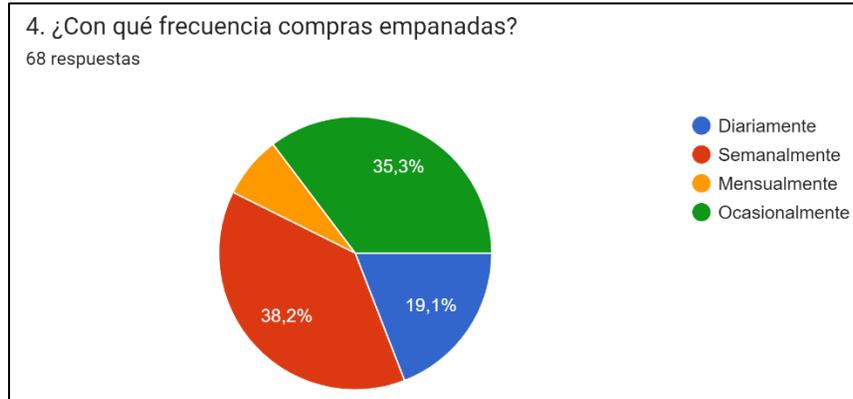
Figura 5. Factor más importante



Fuente: Elaboración propia por las autoras del proyecto.

La mayoría de los encuestados con un 75%, consideran que la calidad de los productos es el factor más importante al elegir una cafetería. Le sigue un 14.7% de consumidores que valoran principalmente el ambiente del lugar, mientras que un 7.4% indican que los precios adecuados son su principal consideración. Por último, un 2.9% mencionan la ubicación del establecimiento como factor clave en su elección.

Figura 6. Frecuencia de compra



Fuente: Elaboración propia por las autoras del proyecto.

El 38.2% de las personas que respondieron la encuesta indicaron que compran empanadas semanalmente, y el 35.3% tienen una frecuencia ocasional. Además, un 19.1% afirmaron consumirlas diariamente, mientras que el 7.4% restante mencionaron hacerlo mensualmente.

Figura 7. Bebidas de preferencia



Fuente: Elaboración propia por las autoras del proyecto.

La bebida más apetecida entre los participantes es el jugo natural, con un porcentaje del 30.9%. Le siguen la avena y las gaseosas, ambas con un valor del 25%. El café

ocupa el tercer lugar con el 17.6%, mientras que el té se sitúa en el cuarto lugar con el 1.5%.

Figura 8. Disposición de pago por sabores exclusivos



Fuente: Elaboración propia por las autoras del proyecto.

Los encuestados están dispuestos a pagar por una empanada especial entre \$3.000 a \$3.500 pesos y \$4.000 a \$4.500 pesos, ambas opciones con un valor del 38.2%. Un 19.1% gastaría entre \$5.000 a \$5.500 pesos por este producto, mientras que el 4.4% restante pagarían más de \$6.000 pesos.

Figura 9. Método de pedido



Fuente: Elaboración propia por las autoras del proyecto.

El método más comúnmente utilizado por la mayoría de las personas encuestadas para ordenar comida en una cafetería es presencialmente en el local, con un valor del 89.7%. Las opciones de vía telefónica indica un 5.9% y las redes sociales representan el 4.4%, siendo las menos utilizadas por los clientes.

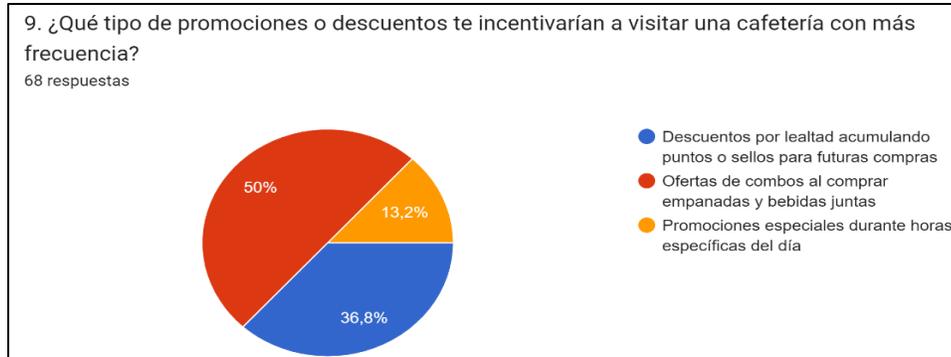
Figura 10. Pago adicional por rellenos especiales



Fuente: Elaboración propia por las autoras del proyecto.

El 61.8% de los encuestados mostraron interés en pagar un poco más por rellenos especiales en las empanadas de la cafetería. Un 36.8% indicaron que tal vez estarían dispuestos a gastar más dinero para probar nuevas opciones, mientras que el 1.5% restante respondió negativamente a la idea.

Figura 11. Promociones o Descuentos



Fuente: Elaboración propia por las autoras del proyecto.

Un porcentaje equitativo del 50% de los encuestados muestran preferencia por las ofertas de combos al adquirir empanadas y bebidas juntas. El 36.8% prefiere los descuentos por lealtad que se obtienen acumulando puntos o sellos para futuras compras. El 13.2% restante prefiere aprovechar promociones especiales durante horas específicas del día. Dichas estrategias son los principales incentivos que motivan a los clientes a visitar con frecuencia una cafetería.

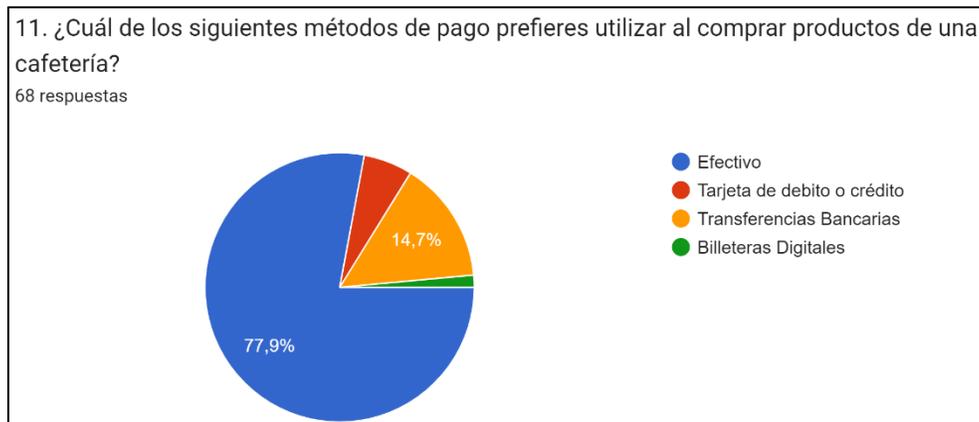
Figura 12. Iniciativa ambiental



Fuente: Elaboración propia por las autoras del proyecto.

El 57.4% de las respuestas indican que los envoltorios reciclables de papel o de materiales orgánicos para llevar los productos es la iniciativa ideal para contribuir con el medio ambiente en una cafetería e influir en la elección del consumidor frente a otras opciones disponibles. Los descuentos ofrecidos a los clientes que llevan sus propios recipientes representan el 25% de preferencia, mientras que la participación en proyectos comunitarios de limpieza o conservación del entorno cuenta con un respaldo del 17.6%.

Figura 13. Métodos de pago



Fuente: Elaboración propia por las autoras del proyecto.

El método de pago preferido por el consumidor al comprar productos en una cafetería es el efectivo, representando el 77.9% de las respuestas. Le sigue en menor medida el uso de transferencias bancarias, con un 14.7%, mientras que el pago con tarjetas de débito o crédito representa el 5.9%. Por último, un 1.5% de los clientes eligen utilizar billeteras digitales para realizar el pago.

Figura 14. Tiempo de espera del pedido



Fuente: Elaboración propia por las autoras del proyecto.

El 75% de los encuestados están dispuestos a esperar su pedido entre 10 y 15 minutos una vez realizada la orden. Un 22.1% están dispuestos a esperar entre 16 y 20 minutos, mientras que solo el 2.9% indicó estar dispuesto a esperar entre 26 y 30 minutos.

5.2. ESTUDIO TÉCNICO

5.2.1. Localización de la Empresa

La cafetería Gostoso se encuentra ubicada en la calle 33 #33^a-47 del barrio el Prado de Bucaramanga ofrece una amplia variedad de productos en el local físico. También se encuentra activa en redes sociales como Facebook, Instagram y WhatsApp, donde los clientes pueden realizar pedidos desde cualquier lugar y disfrutar del servicio de envío a domicilio.

- Link de Facebook

<https://www.facebook.com/cafeteriagostoso?mibextid=ZbWKwL>

- Link de Instagram

https://www.instagram.com/cafeteria_gostoso?igsh=MTBmbtZzcmNvaTRiN

W==

5.2.2. Macro Localización

Por las siguientes razones la cafetería tomó la decisión de ubicarse en el barrio el Prado de la ciudad de Bucaramanga, Santander:

- Es de gran interés localizarla en esta ciudad.
- El lugar es muy concurrido y comercial para aquellas personas que buscan una comida rápida, deliciosa y con un servicio excepcional.
- La zona es central con muchos habitantes que hace más fácil la visibilidad y accesibilidad del negocio.
- El diseño interior del establecimiento es amplio y acogedor, creando una experiencia agradable para los visitantes.

Figura 15. Mapa Bucaramanga y su área metropolitana



Fuente: Sitio web mapas AMB

5.2.3. Micro Localización

Los productos del establecimiento están disponibles en el local físico y en las diferentes redes sociales como Facebook, Instagram y WhatsApp para llegar al cliente objetivo y a otros segmentos de manera más fácil.

5.2.4. Objetivos del Área de Producción

La cafetería Gostoso cuenta con un área de producción para elaborar sus productos, cumpliendo unos objetivos específicos para el logro de una gestión eficiente y coordinada de la preparación del menú que ofrece el establecimiento.

- Garantizar que todos los alimentos cumplan con los requisitos de calidad establecidos a través de controles regulares, procesos de preparación adecuados y selección cuidadosa de ingredientes.
- Cumplir con las normas de seguridad alimentaria que incluye la manipulación de alimentos adecuada, la limpieza y la higiene personal, evitando la contaminación de los alimentos.
- Maximizar la eficiencia operativa para que los clientes no tengan que esperar mucho tiempo el pedido optimizando los procesos de producción, el flujo de trabajo y capacitación del personal.
- Llevar un registro detallado del inventario para la optimización de costos y el control adecuado que evite la escasez o el exceso de materia prima.
- Capacitar al personal en técnicas de preparación de alimentos, servicio al cliente y cumplimiento de normas de higiene alimentaria para que elaboren correctamente las recetas de los productos.

5.2.5. Especificaciones del Producto

La cafetería Gostoso ofrece una amplia gama de empanadas y papas rellenas hechas con ingredientes frescos y de la más alta calidad, combinando sabores tradicionales clásicos con rellenos innovadores. Dispone de bebidas calientes o frías según el gusto del consumidor. Además, tiene opciones de desayunos todos los días de la semana para mayor preferencia y exclusividad en el mercado.

Empanadas Tradicionales

- Mixta: Arroz, carne molida y huevo.
- Hawaiana: Piña, jamón y queso doble crema.
- Pollo queso: Pollo desmechado, salsa de la casa y queso doble crema.
- Solo pollo: Pollo desmechado y salsa de la casa.

Empanadas Especiales

- Mexicana: Carne molida, jamón, pimentón y queso doble crema.
- Golosa: Carne picada, maíz, chorizo y queso doble crema.
- Llanera: Carne desmechada, maduro, chorizo y queso doble crema.
- Gostosa: Carne desmechada, maíz, cebolla dulce, jamón y queso doble crema.

Papas Rellenas

- Mixta: Arroz, carne molida y huevo.
- Groot: Carne molida y queso.
- Rocket: Carne molida, maíz, pollo y queso.

Bebidas Tradicionales

- Café: Tinto y con leche.

- Avena: Pequeña y Grande.
- Salpicón: Pequeño y grande.
- Jugos naturales en agua y leche: Fresa, Mora, Lulo, Maracuyá, Guanábana y Mango.

Bebidas Retornables

- Gaseosas: Diversos sabores y tamaños.
- Jugos Hit: Diversos sabores y tamaños.
- Aguas: Con gas o sin gas y diferentes tamaños.
- Otros: H2O, Natu Malta, Avena Bilac, Leche Bilac Achocolatada, Speed Max, Soda, Mr Tea y Gatorade.

Desayunos todos los días

- Sandwich de Pollo: Pollo desmechado y queso doble crema.

Desayunos sólo Domingos

- Tamal de Carne
- Huevos Pericos: Acompañado con Arepa.
- Caldo de Carne: Acompañado con Arepa.

Figura 16. Menú de los productos



Menú

EMPANADAS

Tradicionales

MIXTA \$3.000
Arroz, carne molida y huevo.

HAWAIANA \$3.000
Piña, jamón y queso doble crema.

POLLO QUESO \$3.500
Pollo desmechado, salsa de la casa y queso doble crema.

SOLO POLLO \$3.500
Pollo desmechado y salsa de la casa.

Especiales

MEXICANA \$3.500
Carne molida, jamón, pimentón y queso doble crema.

GOLOSA \$3.500
Carne picada, maíz, chorizo y queso doble crema.

LLANERA \$4.000
Carne desmechada, maduro, chorizo y queso doble crema.

GOSTOSA \$4.000
Carne desmechada, maíz, cebolla dulce, jamón y queso doble crema.

PAPAS RELLENAS

MIXTA \$3.000
Arroz, carne molida y huevo.

GROOT \$3.500
Carne molida y queso.

ROCKET \$5.500
Carne molida, maíz, pollo y queso.

DESAYUNOS

Todos los días

SANDWICH DE POLLO \$4.000
Pollo desmechado y queso doble crema.

Sólo domingos

TAMAL DE CARNE \$4.500

HUEVOS PERICOS \$6.000
Acompañado con Arepa.

CALDO DE CARNE \$8.000
Acompañado con Arepa.

BEBIDAS

Tradicionales

LIMONADA	\$1.000	PEQUEÑA	\$1.500
CAFÉ TINTO	\$1.400	PERSONAL	\$2.000
AVENA PEQUEÑA	\$1.500	COCACOLA PEQUEÑA	\$2.000
SALPICÓN PEQUEÑO	\$1.500	QUATRO PERSONAL	\$2.500
CAFÉ CON LECHE	\$1.600	COCACOLA PERSONAL	\$3.000
AVENA GRANDE	\$2.500	LITRO 1.5	\$4.500
SALPICÓN GRANDE	\$2.500	QUATRO LITRO 1.5	\$4.500

Jugos

HIT PEQUEÑO CAJA	\$1.500	PEQUEÑA CON GAS	\$1.000
HIT PEQUEÑO VIDRIO	\$1.500	PEQUEÑA SIN GAS	\$1.000
HIT PERSONAL PLÁSTICO	\$2.500	PERSONAL CON GAS	\$2.000
HIT LITRO CAJA	\$4.500	PERSONAL SIN GAS	\$2.000
HIT LITRO PLÁSTICO 1.5	\$5.500	LITRO SIN GAS	\$2.500

Naturales

JUGO NATURAL EN AGUA	\$4.000	H2O PEQUEÑA	\$1.500
Fresa, Mora, Lulo, Maracuyá, Guanábana y Mango.		NATU MALTA PEQUEÑA	\$1.500
JUGO NATURAL EN LECHE	\$5.000	AVENA BILAC	\$1.600
Fresa, Mora, Lulo, Maracuyá, Guanábana y Mango.		LECHE BILAC CHOCOLATE	\$1.600
		SPEED MAX LATA	\$2.000
		SODA	\$2.500
		MR TEA	\$2.500
		GATORADE	\$3.000

Otros

CALLE 33 #33A-47
BARRIO EL PRADO-GUARÍN
SERVICIO A DOMICILIO
WHATSAPP: 3203273487
@cafeteria_gostoso

Fuente: Elaboración propia por las autoras del proyecto.

5.2.6. Proceso de Producción

Selección y Adquisición de Materias Primas

Antes de iniciar la producción, hay que seleccionar cuidadosamente los proveedores de los ingredientes que se necesitan para que sean frescos y de alta calidad. Para evitar desperdicio y garantizar la excelencia en los productos finales, se realizan controles de inventario constantes de los ingredientes.

Preparación de Ingredientes

Los ingredientes se alistan de manera ordenada y meticulosa para dar inicio a la jornada laboral. Para garantizar la calidad de los productos, el personal sigue estrictos protocolos de higiene y manipulación de alimentos, priorizando el orden de las áreas de trabajo para una producción eficiente y sin contratiempos.

Disposición de las Estaciones de Trabajo

Todas las áreas de trabajo se preparan con anticipación para asegurarse de que estén equipadas con los ingredientes, utensilios y maquinaria necesarios para la producción. Además, se debe garantizar que el área de servicio esté lista y cómoda para recibir a los clientes, con mesas y sillas limpias y ordenadas.

Elaboración de los Alimentos y Bebidas

La producción de los productos se lleva a cabo de manera eficiente y siguiendo los estrictos estándares de higiene durante la jornada laboral. El personal está

capacitado para trabajar en equipo y garantizar que los alimentos y las bebidas sean preparados con precisión, satisfaciendo las expectativas de los clientes.

Apertura de la Cafetería

Al recibir a los clientes, se asegura de que el espacio sea limpio y organizado para garantizar una experiencia positiva y disfrute de su visita con tranquilidad.

Servicio al Cliente

El equipo encargado de atender al cliente se esfuerza por brindar un servicio excepcional desde el momento en que realiza el pedido hasta que recibe el producto, garantizando una experiencia positiva y satisfactoria.

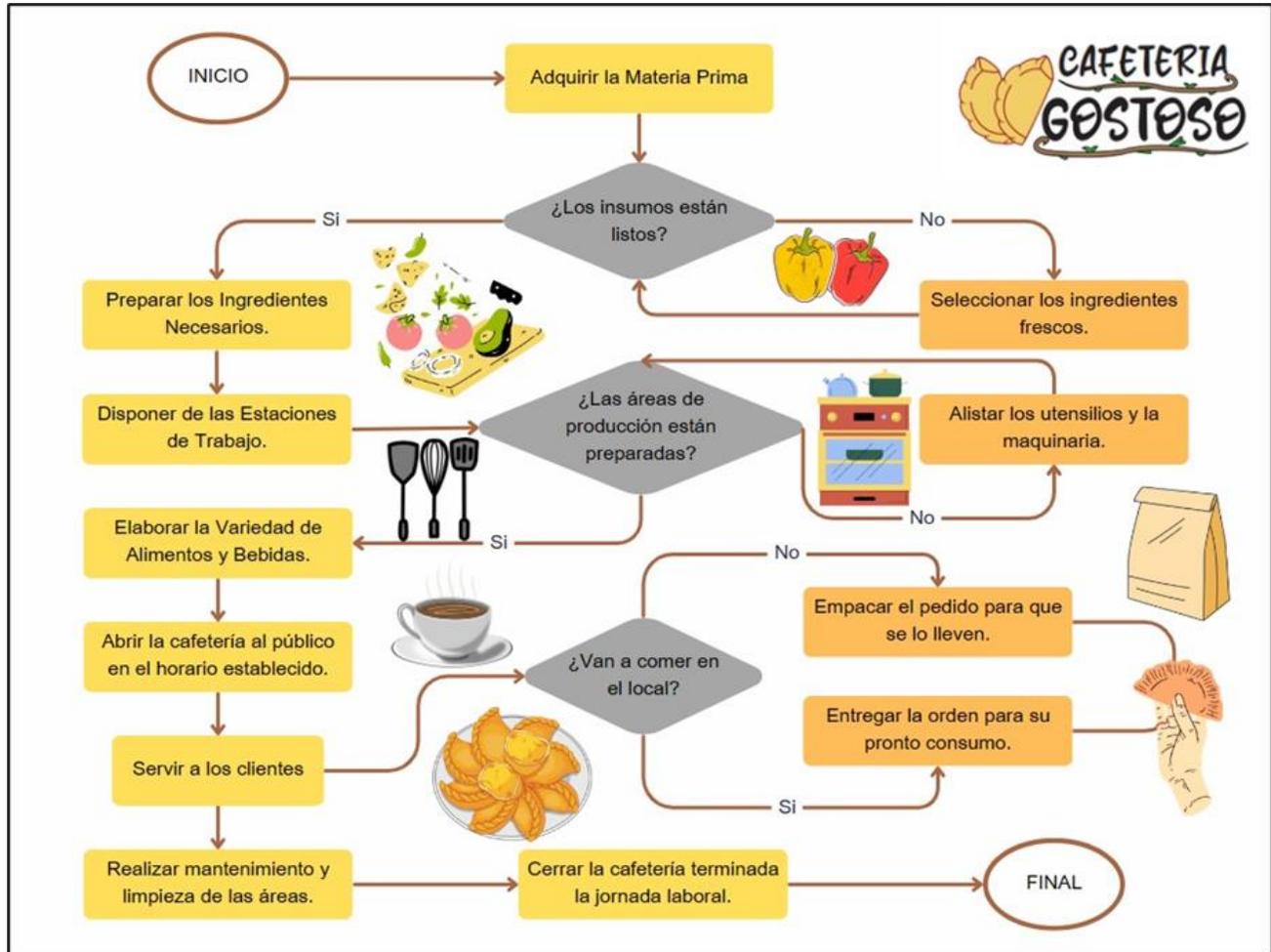
Mantenimiento y Limpieza

Al final de la jornada laboral, se realiza mantenimiento, limpieza y organización en todas las áreas de trabajo de la cafetería, como la maquinaria y utensilios utilizados en la producción, siguiendo los protocolos de higiene rigurosos para generar un entorno saludable para el personal y los clientes.

Cierre del Local

Antes de cerrar la cafetería, se realiza una desinfección de las superficies y maquinaria, el almacenamiento adecuado de los ingredientes para el día siguiente y la limpieza general del lugar, asegurando de que todo esté en orden y listo para comenzar la nueva jornada laboral.

Figura 17. Flujograma del proceso logístico de la cafetería



Fuente: Elaboración propia por las autoras del proyecto.

5.2.7. Tecnología

Sistema de Punto de Venta

Un POS moderno y eficiente es esencial para administrar la cantidad de productos disponibles en el momento, gestionar pagos, registrar pedidos y controlar los ingresos de ventas, siendo compatible con programas de gestión de clientes.

Software de gestión de inventarios

Esta herramienta ayuda a mantener un control preciso de las existencias de ingredientes, materiales de empaque y productos terminados, llevando un seguimiento en tiempo real de las cantidades, la gestión de pedidos de reposición y la reducción de desperdicio al evitar la sobreproducción.

Sistema de Pedidos en Línea

Los clientes pueden hacer pedidos desde sus dispositivos móviles o computadoras a través del sitio web para mejorar la comodidad y la accesibilidad de la cafetería y atraer a nuevos clientes.

Equipos de Cocina Tecnológicos

Esto permite mejorar la eficiencia y la calidad de la producción de los alimentos, ya que incluye freidoras automáticas, máquinas para preparar café de precisión, licuadoras de alta potencia, estufas de gran capacidad, ollas y sartenes antioxidantes, neveras de alto rendimiento, además de los utensilios de cocina necesarios para la cafetería.

Tecnología de Seguimiento de Clientes

Su implementación ayuda a recopilar información detallada sobre los gustos y hábitos de compra de los clientes, incluyendo programas de fidelización, tarjetas de puntos o aplicaciones móviles que proporcionan ofertas personalizadas.

Tecnología de Marketing Digital

La promoción de la cafetería puede ser más efectiva utilizando herramientas digitales como redes sociales, publicidad en línea y marketing por correo electrónico, donde se compartirá información relevante y contenido atractivo de los productos, lo que aumenta la lealtad de los clientes existentes y atrae a nuevos y mejorar las estrategias de marketing para segmentar el público y el analizar datos.

5.2.8. Equipo e instalaciones

Área General

- Espacio físico adecuado y distribución eficiente de las áreas de trabajo.
- Iluminación y señalización adecuadas para facilitar la circulación.
- Servicios públicos (agua, electricidad y gas) con la capacidad requerida.
- Vestidores y servicios sanitarios para el personal.
- Espacio adecuado para el orden de los insumos y utensilios.
- Sistema de ventilación para la buena calidad del aire en la cocina.
- Baño limpio y bien equipado para el uso de los clientes.
- Bolsas y canecas para residuos desechables.
- Suministros para la limpieza y mantenimiento de la maquinaria.
- Equipo de seguridad como extintores de incendios y alarmas de humo para garantizar un entorno seguro para el personal y los clientes.

Área de Producción

- Estaciones de lavado de manos para mantener la higiene del personal.

- Mesas de trabajo en acero inoxidable para la elaboración de rellenos y armado de los productos.
- Estantería para el almacenamiento de condimentos, azúcares, siropes y demás insumos.
- Refrigeradores y congeladores para almacenar ingredientes frescos, productos lácteos, carnes, vegetales y bebidas.
- Estufas y microondas para la preparación de rellenos y calentado del producto.
- Freidoras para freír los productos ofrecidos.
- Licuadoras o procesadores de alimentos para elaborar bebidas frías y otros productos que requieran mezclado o triturado de ingredientes.
- Cafetera para preparar el café de alta calidad.
- Licuadoras y exprimidores de frutas para la preparación de jugos naturales.
- Lavavajillas para limpiar y desinfectar los utensilios de cocina y superficies de trabajo de manera eficiente.
- Bolsas y canecas especiales para la clasificación de residuos (Ordinarios, Orgánicos no Aprovechables, Orgánicos Comportables, Plásticos, Vidrio).

Área de Atención al Cliente

- Vitrinas de exhibición de alimentos para mostrar de manera atractiva las empanadas y otros productos listos para servir, manteniéndolos calientes y protegidos de la contaminación.
- Nevera exhibidora para el almacenamiento de las bebidas frías como la avena, el salpicón y las gaseosas, donde el cliente puede escoger el de su preferencia.
- Mostrador de pedidos y pago donde los consumidores puedan realizar sus órdenes y completar las transacciones de forma conveniente.

- Mesas y sillas para que el cliente pueda disfrutar de su comida presencialmente.

Área de Envasado y Despacho

- Mesas de trabajo para el embalaje de los productos.
- Envases y empaques reciclables adecuados para la presentación y conservación del producto si el cliente desea llevarlo a otro lugar.

5.2.9. Maquinaria

La maquinaria utilizada en la cafetería Gostoso es esencial para la preparación eficiente y la calidad constante de los productos ofrecidos donde la selección cuidadosa y el mantenimiento constante son esenciales para garantizar un servicio adecuado y satisfactorio para los clientes. Cada equipo está diseñado para maximizar los tiempos de producción, reducir el desperdicio y garantizar que todos los productos se produzcan de manera coherente.

Tabla 3. Características de la Maquinaria

Maquinaria	Materiales	Diseño	Medidas	Mantenimiento
Ollas y Sartenes	Hechas de acero inoxidable y aluminio.	Variedad de formas y tamaños con revestimiento antiadherente.	Diámetros que van desde unos pocos centímetros hasta más de 30 cm.	Limpieza diaria con los productos adecuados.
Cuchillos	Hechos de acero inoxidable de alta calidad.	Variedad de estilos y tamaños para diferentes usos con el filo adecuado.	Longitudes de hoja desde unos pocos centímetros hasta más de 30 cm.	Limpieza diaria con los productos adecuados y mantenimiento de afilado regular.
Espátulas	Hechas de madera y silicona resistente a cualquier temperatura.	Estilos planos, de silicona con borde de goma, perforadas y	Medidas comunes entre 20 y 30 cm de largo.	Limpieza diaria con los productos adecuados.

		de madera con diferentes formas.		
Cucharones	Hechos de acero inoxidable de alta calidad.	Cabeza cóncava para recoger líquidos, mangos largos o cortos, y algunos con perforaciones en la cabeza para escurrir líquidos.	Medidas comunes entre 25 y 35 cm de largo	Limpieza diaria con los productos adecuados.
Pinzas	Hechos de acero inoxidable de alta calidad.	Diversidad de diseños y tamaños.	Medidas comunes entre 20 y 40 cm de largo.	Limpieza diaria con los productos adecuados.
Recipientes	Hechos de vidrio, acero inoxidable, plástico o cerámica	Tamaños pequeños para ingredientes hasta grandes para mezclar alimentos.	Medidas según el tamaño y la forma.	Limpieza diaria con los productos adecuados.
Mesas de Trabajo	Hechas de acero inoxidable de alta calidad.	Superficies planas y resistentes para mayor eficiencia.	Dimensiones de 1,5 a 2 m de largo por 0,6 a 0,8 m de ancho y altura ajustable de 80 a 90 cm.	Limpieza periódica con los productos adecuados.
Estantería de Almacenamiento	Hechas de metal resistente, de acero inoxidable o aluminio.	Acabado liso y estilo ajustable en altura para mayor acceso y orden de los insumos.	Dimensiones de 1.8 a 2.2 m de alto, 0.9 a 1.2 m de ancho y 0.4 a 0.6 m de profundidad. Capacidad de carga de 50 a 100 kg.	Limpieza periódica con los productos adecuados e inspección preventiva de los ajustes en altura.
Refrigeradores y Congeladores	Hechas con gabinetes de acero inoxidable o revestimientos de plástico resistentes.	Aislamiento térmico, clasificación A+ en eficiencia energética, puertas de cristal sólido, iluminación LED interior y controles digitales de temperatura.	Dimensiones de 160 a 200 cm de alto, 50 a 90 cm de ancho y 55 a 80 cm de profundidad. Capacidad de 250 a 600 litros y rango de temperatura de 0 a -18 °C.	Limpieza periódica con los productos adecuados e inspección preventiva y regular de los componentes internos.
Estufa Industrial	Hechas de acero inoxidable y aluminio de alta calidad	Diseño robusto y superficies lisas.	Dimensiones de 85 a 120 cm de alto, 60 a 120 cm de ancho y 60 a 90 cm de profundidad.	Limpieza diaria con los productos adecuados y mantenimiento regular de los

		Capacidad de 4 a 6 quemadores de gas de alta potencia.	Potencia de 6 a 10 Kw para cocción rápida.	componentes de la temperatura.
Microondas	Hechas de acero inoxidable y metal esmaltado.	Puerta abatible y controles de temperatura en el panel frontal.	Dimensiones de 25 a 35 cm de alto, 45 a 60 cm de ancho y 30 a 40 cm de profundidad. Potencia de 800 a 1200 W.	Limpieza periódica con los productos adecuados y mantenimiento regular de los controles de temperatura.
Freidoras	Hechas con tanques de acero inoxidable resistentes.	Equipadas con controles digitales de temperatura, temporizador de cocción, cubeta extraíble, drenaje y filtro integrado. Contiene entre 8 y 12 litros de aceite.	Dimensiones de 25 a 35 cm de alto, 30 a 45 cm de ancho y 40 a 60 cm de profundidad. Potencia de 12 a 18 kW con temperaturas de 150 a 190°C.	Limpieza diaria y rápida con los productos adecuados y mantenimiento regular de los controles digitales.
Licadoras y procesadores de alimentos	Hechas con vasos y recipientes resistentes de acero inoxidable o policarbonato.	Estilo robusto, piezas desmontables, controles digitales con funciones programadas y múltiples velocidades.	Dimensiones de 80 a 120 cm de alto, 30 a 60 cm de ancho y 60 a 80 cm de profundidad. Potencia de 500 a 1000 W para triturar y mezclar	Limpieza diaria y rápida con los productos adecuados y mantenimiento regular de las piezas desmontables.
Cafeteras	Hechas de vidrio y acero inoxidable resistente.	Maquina semiautomática con sistema de molienda de granos integrado y controles digitales de temperatura, volumen y cantidad.	Dimensiones de 30 a 40 cm de alto, 20 a 30 cm de ancho y 20 a 30 cm de profundidad. Potencia de 800 a 1500 W y capacidad de 1 a 3 litros de agua.	Limpieza diaria y rápida con los productos adecuados y mantenimiento regular del sistema de molienda y calentamiento.
Licadoras y Exprimidores	Hechas de acero inoxidable resistente y aluminio con vasos y recipientes de vidrio.	Máquinas resistentes de procesamiento uniforme con sistemas de corte, cuchillas y controles de fácil manejo.	Dimensiones de 30 a 45 cm de alto, 15 a 25 cm de ancho y 15 a 25 cm de profundidad.	Limpieza diaria y rápida con los productos adecuados y mantenimiento regular de los

			Potencias de 400 a 800 W para licuar y exprimir.	controles de manejo.
Vitrinas Exhibidoras	Hechas de acero inoxidable y aluminio.	Sistemas de calentamiento y humidificación para control de temperatura, iluminación LED interior y puertas de cristal templado.	Dimensiones de 1 a 1,5 m de alto, 1 a 1,5 m de ancho y 0,6 a 0,9 m de profundidad.	Limpieza periódica con los productos adecuados y mantenimiento regular del sistema de refrigeración.
Neveras Exhibidoras	Hechas con gabinetes de acero inoxidable y plástico duraderos.	Puertas de cristal templado, iluminación LED interior y controles digitales de temperatura.	Dimensiones de 150 a 200 cm de alto, 60 a 80 cm de ancho y 60 a 80 cm de profundidad. Temperaturas de 0 a 8 °C y Capacidad de 200 a 400 litros	Limpieza periódica con los productos adecuados y mantenimiento regular del sistema de refrigeración.
Mostrador de Pedidos	Hechos de madera o laminado y superficies de acero inoxidable.	Estilo amplio y plano para la caja registradora, la impresora de tickets y los dispositivos de pago.	Dimensiones de 1 a 1.2 m de alto, 0.6 a 0.8 m de ancho y 1.2 a 1.8 m de largo.	Limpieza diaria y rápida con los productos adecuados.
Mesas y Sillas	Hechas de metal y acero inoxidable resistente.	Mesas clásicas cuadradas con patas rectas y sillas de respaldo bajo.	Dimensiones de 60 cm x 60 cm de superficie para mesa individual y 45 cm a 50 cm de altura para la silla.	Limpieza diaria y rápida con los productos adecuados.
Bolsa de Reciclaje	Hechas de polietileno y material biodegradable.	Variedad de tamaños y colores según su uso. Resistentes y duraderas.	Capacidad de 30 a 120 litros para diferentes cantidades de desechos.	Cambiar según su deterioro o frecuencia de uso.
Canecas Residuales	Hechas de plástico o metal.	Equipadas con una tapa y ruedas de fácil transporte, estructura sólida y duradera con etiquetas de señalización para la	Dimensiones de 50 a 70 cm de alto, 30 a 40 cm de ancho y 30 a 40 cm de profundidad.	Limpieza periódica con los productos adecuados y mantenimiento regular de las tapas y ruedas.

		separación de desechos.	Capacidad de 30 a 60 litros.	
Portátil	Hechos con una combinación de plástico, metal y componentes electrónicos.	Estilo compacto, delgado y ligero de fácil transporte, pantalla movable, teclado y el panel táctil.	Dimensiones de 11 pulgadas hasta 17 pulgadas de diagonal.	Limpieza periódica con los productos adecuados y mantenimiento preventivo regular.
Caja Registradora	Hechas de plástico resistente y metal	Pantalla de visualización, teclado para digitar, cajón de efectivo para almacenar dinero e impresora de recibos.	Dimensiones compactas para adaptarse a los mostradores de las tiendas y reducir el espacio ocupado.	Limpieza periódica con los productos adecuados y mantenimiento preventivo regular.
Datáfono	Hechos de plástico resistente y metal duradero para proteger los componentes electrónicos en su interior.	Diseño compacto y ergonómico, pantalla táctil o LCD, teclado numérico o táctil, lectores de tarjetas sin contacto (NFC) o lectores de códigos QR.	Dimensiones pequeñas para que se adapten a los mostradores de las tiendas y sea más fácil de transportar y manejar.	Limpieza periódica de la pantalla y los botones con los productos adecuados y mantenimiento regular.

Nota: La cafetería Gostoso cuenta con una variedad de equipos disponibles para que faciliten la elaboración de los productos, contribuyen a mantener altos estándares de seguridad alimentaria y una buena gestión administrativa.

5.2.10. Materia Prima

La cafetería Gostoso cuenta con un listado detallado de los ingredientes necesarios para la producción diaria, donde cada componente, desde los rellenos de las empanadas hasta las opciones de bebidas, requieren una planificación cuidadosa para garantizar la disponibilidad y calidad de los alimentos. Además, tiene una lista de insumos correspondientes al empaque y entrega final del producto solicitado por el cliente.

Tabla 4. Materia prima

Listado de Ingredientes	
Categoría	Productos
Harinas	Masa lista para empanadas. Harina de Trigo. Harina para Arepa.
Proteínas	Carne molida. Pollo desmechado. Carne picada de res.
Lácteos	Leche. Queso doble crema. Mantequilla.
Vegetales	Tomate. Cebolla. Pimentón. Rama de Apio. Maíz.
Carbohidratos	Papa. Plátano maduro.
Granos y Cereales	Arroz. Avena.
Condimentos, Aderezos y Endulzantes	Sal. Pimienta. Comino. Color. Ajo. Salsa soya. Salsa de tomate. Salsa mayonesa. Salsa de ají. Azúcar. Miel.
Frutas	Limón. Naranja. Piña. Fresa. Mora. Lulo. Mango. Maracuyá. Guanábana.
Adicionales	Café. Aceite.

	<p>Huevos. Pan de molde. Salsa de la casa. Jamón. Chorizo.</p>
--	--

Nota: La cafetería Gostoso requiere de los ingredientes consignados en la tabla para producir la variedad de productos que ofrece en el mercado objetivo.

Tabla 5. Insumos Adicionales

Listado de Insumos	
Categoría	Materiales
Empaques y Envases	<p>Envases y empaques biodegradables resistentes al calor. Vasos desechables ecológicos. Bolsas de papel reciclado con asas resistentes. Pitillos de papel reciclado. Servilletas de papel compostable, suaves al tacto, resistentes y adsorbentes.</p>
Papelería	<p>Lapiceros. Lápices. Agendas. Grapas. Tijeras. Carpetas. Factureros. Calculadora. Tarjetas de Presentación.</p>

Nota: Estos insumos son indispensables al momento de entregar el producto al cliente, bien sea para consumir en el local o para llevarlo a otro lugar, de manera que pueda transportarlo cómodamente. Además, el material de papelería es muy importante para la buena gestión administrativa del negocio.

5.2.11. Necesidades de la Materia Prima

Para garantizar la excelencia en la oferta gastronómica, la sostenibilidad y el crecimiento a largo plazo del establecimiento, es fundamental comprender y abordar de manera integral los elementos necesarios de la materia prima.

Calidad y Frescura

Todos los ingredientes que se usan en cada preparación, desde carnes y lácteos hasta verduras y frutas, deben ser de alta calidad y fresca, garantizando el sabor y la seguridad de consumo para los clientes potenciales, lo que genera un impacto directo en la textura, el aspecto del producto final, la experiencia del cliente y en la reputación del establecimiento.

Variedad y Diversidad

Permite ofrecer un menú con diversidad de opciones atractivas que satisfacen las preferencias y necesidades de los consumidores. La amplia variedad de carnes, vegetales, granos, lácteos y otros ingredientes, fomentan la fidelización de los clientes y aumentan la competitividad del negocio en el mercado.

Abastecimiento Constante

Un almacenamiento continuo y confiable de materias primas es crucial para mantener una operación eficiente de la cafetería y atender la demanda de los clientes, lo que implica realizar una planificación anticipada para establecer relaciones sólidas con proveedores confiables que puedan asegurar que los

insumos se entreguen en el tiempo pactado y que la cantidad de inventario sea adecuada para evitar escasez de ingredientes clave.

Precios Competitivos

Debido a que la cafetería busca ofrecer productos a precios accesibles para los clientes, es fundamental negociar con proveedores confiables que ofrezcan ingredientes de calidad a los mejores costos posibles para su adquisición, con el fin de mantener márgenes de rentabilidad adecuados sin comprometer la asequibilidad de los productos.

Cumplimiento de Estándares de Inocuidad Alimentaria

Las autoridades correspondientes establecieron estos estándares para que todos los establecimientos de consumo los cumplan con todos los ingredientes utilizados en su producción. Esto implica asegurarse de que los proveedores cumplan con las regulaciones actuales y que los alimentos adquiridos sean seguros para el consumo humano.

5.2.12. Identificación de proveedores y cotizaciones

Establecer relaciones sólidas con proveedores confiables que brinden productos de alta calidad a precios competitivos es esencial para la gestión del negocio, ya que la búsqueda activa de los insumos adecuados y la comparación de cotizaciones ayudan a garantizar el abastecimiento constante de ingredientes frescos y equipos de alta calidad para las operaciones comerciales.

Tabla 6. Proveedores y Cotizaciones

Empresa	Contacto	Productos	Cotizaciones	Observaciones
Practipasta S.A.S.	Ana María López Ruíz 3098765432	Masa congelada para empanadas de distintos tamaños.	Cantidad mínima de pedido 100 paquetes. Precio por paquete \$4.800 de 15 unidades cada uno. Pago en efectivo y transferencia bancaria. Costo de envío según la ubicación. Entrega de 5 días hábiles.	Masa lista para empanadas a base de harina de trigo (Tipo Hojaldre). Forma redonda y tamaños de 3 cm con 450 grs, 14 cm con 500 grs y 15 cm con 560 grs.
Plaza de Mercado Central	Carlos Alberto Martínez Rueda 3135792468	Carne de res molida, pollo, verduras, frutas, especias, granos y cereales.	Proteínas frescas y listas para llevar con precio entre \$8.000 y \$10.000 por kg. Frutas y verduras frescas con precio por unidad o paquete. Especias con precio por paquete o botella. Granos y cereales con precio por cantidad en kg. Pago en efectivo y transferencia bancaria. Costo de envío según la ubicación. Entrega de 3 días hábiles.	Carne de res molida y pechuga de pollo deshuesada y sin piel empacadas al vacío. Disponibilidad de Frutas y verduras por temporada. Especias y cereales según el tipo y la cantidad.
Indulácteos de Colombia	Laura Sofía Pérez Gutiérrez 3175838511	Leche, queso doble crema, mantequilla y huevos.	Bolsas de leche de alta calidad con precio de \$3.000 por litro, que varía según unidades de pedido. Paquete de queso doble crema con precio de \$15.000 por kg, que varía por la cantidad de pedido. Paquete de mantequilla de 250 g con precio de \$5.000. Cartón de huevos con precio de \$12.000 por docena. Pago en efectivo y transferencia bancaria.	Leche pasteurizada de varios tipos y tamaños. Queso doble crema fresco de alta calidad sin conservantes. Mantequilla hecha con crema de leche pasteurizada sin aditivos artificiales. Huevos de calidad de diferentes tamaños.

			Costo de envío según la ubicación. Entrega de 5 días hábiles.	
Industria Colombiana de Café S.A.	Juan Diego Mendoza Pabón 3123456789	Café en grano de diferentes tamaños y variedades.	Bolsas de café tinto seleccionado de alta calidad con precio de \$20.000 por kg, que puede variar según la cantidad de pedido. Pago en efectivo y transferencia bancaria. Costo de envío según la ubicación. Entrega de 3 días hábiles.	Café tinto seleccionado cuidadosamente, tostado con precisión, con notas afrutadas y empacado al vacío para mejor frescura y calidad.
Greenpack S.A.S.	Lucía Gómez Rodríguez 3167890123	Envases y empaques para alimentos y bebidas, vasos desechables, pitillos, servilletas y bolsas.	Envases y empaques biodegradables de 25 unidades por paquete a un precio de \$12.000. Vasos desechables ecológicos de 50 unidades por paquete a un precio de \$8.000. Bolsas de papel reciclado de 100 unidades por paquete a un precio de \$20.000. Pitillos de papel reciclado de 100 unidades por paquete a un precio de \$5.000. Servilletas de papel compostable de 50 unidades por paquete a un precio de \$7.000. Pago en efectivo y transferencia bancaria. Costo de envío según la ubicación. Entrega de 5 días hábiles.	Envases y empaques biodegradables y resistentes al calor, aptos para llevar alimentos y bebidas. Vasos desechables ecológicos, ideales para bebidas calientes o frías. Bolsas de papel reciclado con asas resistentes para transportar productos. Pitillos de papel reciclado para tomar bebidas frías. Servilletas de papel compostable, suaves al tacto y resistentes para limpiar derrames.
Postobón S.A.	Alejandro David Romero Puentes	Bebidas gaseosas, jugos y otros productos de	Bebidas gaseosas de diversas marcas disponibles en envases de vidrio o plástico entre 250	Variedad de bebidas gaseosas en diferentes sabores y

	3274618590	consumo con variedades y tamaños.	ml y 1.5 L a un precio de \$2.000 y \$5.000. Jugos con sabor de frutas artificiales en envases de vidrio, plástico o cartón entre 200 ml y 1.5 L a un precio de \$1.500 y \$4.500. Pago en efectivo y transferencia bancaria. Costo de envío según la ubicación. Entrega de 5 días hábiles.	tamaños, ideales para acompañar comidas. Jugos con una amplia gama de sabores de frutas artificiales.
--	------------	-----------------------------------	---	--

Nota: La cafetería Gostoso cuenta con 6 proveedores fijos quienes suministran los ingredientes e insumos para la producción de los productos, teniendo en cuenta los precios y cantidades que se establecen en las cotizaciones.

5.2.13. Capacidad Instalada

Abarca todos los recursos físicos, humanos y tecnológicos necesarios para realizar las operaciones diarias y satisfacer las demandas de los clientes, donde cada elemento es esencial para que la cafetería brinde productos de alta calidad y servicios excepcionales.

Espacio Físico

La cafetería dispone un local comercial de 50 m², ubicado en el barrio El Prado de Bucaramanga, que se distribuye de la siguiente manera:

- Área de almacenamiento y refrigeración donde se guarda toda la materia prima destinada para la producción.
- Área de producción donde se encuentra la maquinaria y los ingredientes necesarios para la elaboración de los productos.

- Área de exhibición donde se visualizan la variedad de alimentos y bebidas disponibles para el consumo del cliente.
- Área de servicio y atención al cliente donde puede realizar el pedido y disfrutar de la comodidad del espacio equipado con 4 mesas y 16 sillas mientras degustan los productos.
- Área de limpieza donde se lavan los recipientes y utensilios utilizados en la preparación de cada producto para mantener la higiene del lugar.
- Baño disponible para el equipo de trabajo, donde se encuentran con los insumos de aseo personal y general del establecimiento.

Maquinaria y Equipo de Cocina

En el área de producción se encuentra toda la maquinaria utilizada en la elaboración de cada producto ofrecido en la cafetería, tales como:

- Mesas de Trabajo.
- Utensilios de cocina (Ollas, sartenes, cuchillos, espátulas, cucharones, pinzas, recipientes).
- Refrigeradores y Congeladores
- Estufas.
- Microondas.
- Freidoras.
- Licuadoras y procesadores de alimentos.
- Cafeteras.
- Licuadoras y Exprimidores.
- Neveras Exhibidoras.

Mobiliario

Esto es esencial para garantizar un orden en el almacenamiento de materias primas y brindar una experiencia agradable al cliente para que tenga una imagen positiva de la cafetería y adquiera los productos.

- Estantería de Almacenamiento.
- Vitrinas Exhibidoras.
- Mostrador de Pedidos.
- Mesas y Sillas.
- Bolsa de Reciclaje.
- Canecas Residuales.

Sistema de Gestión

Consiste en un sistema de punto de venta que permite registrar pedidos, procesar pagos y administrar el inventario de productos e ingredientes.

- Portátil.
- Software de gestión de inventarios y ventas.
- Sistema de pedidos y control de stock.
- Caja registradora.
- Datáfono.
- Papelería.

5.2.14. Manejo de Inventarios

Permite garantizar el un flujo de trabajo eficiente, satisfacer las preferencias de los clientes y la maximización de la rentabilidad de la cafetería.

Elaboración del Inventario Inicial

Realizar un listado detallado de todos los productos de la cafetería, desde los ingredientes para empanadas y las bebidas hasta los materiales para empacar, con las cantidades necesarias para la producción, sirviendo como base principal para el seguimiento continuo del inventario.

Sistema de Control de Inventario

Implementar un sistema de seguimiento del inventario fácil de fácil manejo y comprensión, ya sea un software especializado, una hoja de cálculo o incluso un registro en papel, donde se puedan registrar de manera precisa y actualizada las entradas y salidas de los productos.

Definición de los Niveles de Inventario

Establecer niveles de inventario mínimo y máximo para cada producto, lo que ayudará a evitar la escasez de productos y el exceso de inventario, lo que optimizará el espacio de almacenamiento y reducirá el riesgo de pérdidas debido a productos caducados que pueden afectar la calidad ofrecida.

Registro de las Transacciones Realizadas

Registrar todas las transacciones relacionadas con el inventario, incluidas las adquisiciones de materias primas e insumos, las ventas a los clientes, las devoluciones y cualquier otra entrada o salida de productos, mejorando la comprensión de la gestión del inventario diariamente.

Recuentos Periódicos

Realizar recuentos de inventario regulares para verificar la precisión de los registros y posibles inconsistencias, que dependiendo del volumen de ventas y la rotación de productos de la cafetería, se pueden hacer diaria, semanal o mensualmente.

Identificación de Tendencias

Analizar los datos de inventario con frecuencia para descubrir patrones de demanda y oportunidades de mejora, utilizando la información para realizar pedidos más precisos, ajustar los niveles de inventario y optimizar la gestión de inventario.

Automatizar los Procesos

Utilizar tecnologías y herramientas de automatización para mejorar el proceso de gestión, donde se puede implementar sistemas de punto de venta integrados que actualicen el inventario automáticamente después de cada transacción.

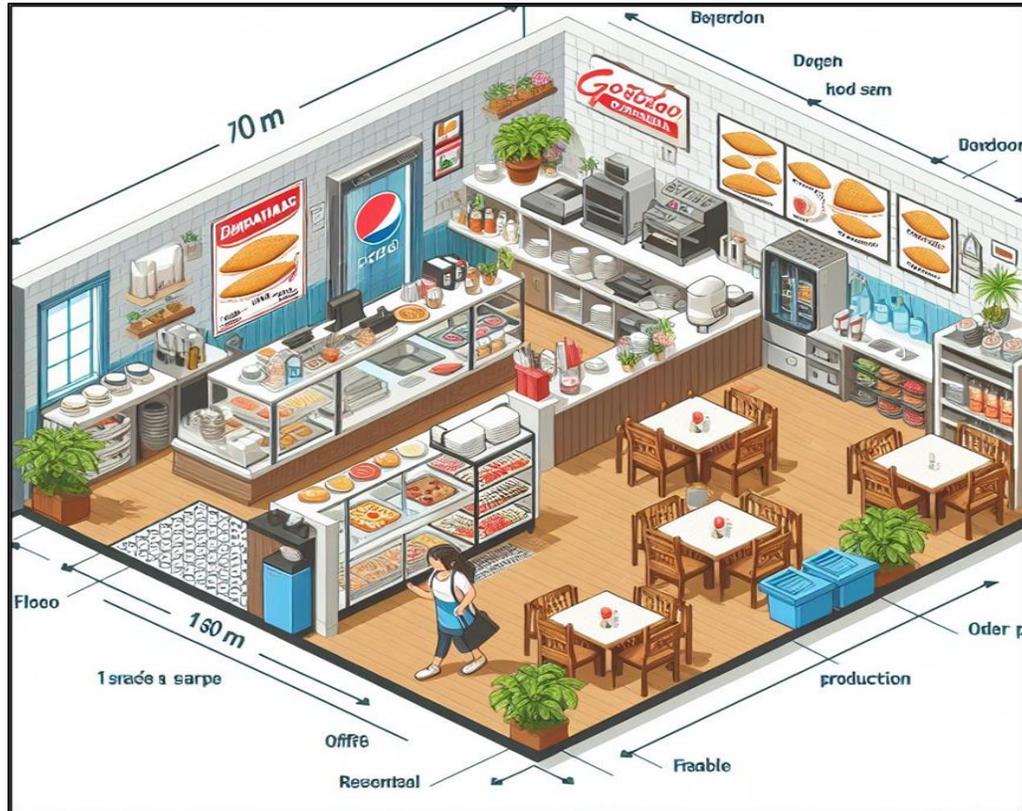
Organización del Almacén

Mantener el local ordenado para que sea más fácil buscar y acceder a los productos, facilitar el proceso de reposición de inventario y evitar confusiones, marcando claramente todos los estantes y áreas de almacenamiento.

5.2.15. Diseño y Distribución de Plantas

La cafetería Gostoso debe diseñar y distribuir sus plantas y oficinas para maximizar la experiencia del cliente y la eficiencia operativa.

Figura 18. Plano de la cafetería



Fuente: Elaboración propia por las autoras del proyecto.

Tabla 7: Diseño y Distribución de las Plantas

Áreas	Ubicación	Diseño
Recepción y Atención al Cliente	Cerca de la entrada del local para facilitar el acceso del cliente y que puedan hacer fila de forma ordenada para ordenar el pedido.	Espacio cómodo para disponer del mostrador de pedidos bien iluminado y la cartelera clara del menú de los productos con los precios.
Producción de Alimentos	Detrás del mostrador de pedidos para que el consumidor pueda observar la preparación de los productos.	Espacio amplio para el almacenamiento de ingredientes e insumos y estaciones de trabajo organizadas para la preparación de bebidas, rellenos y frituras.
	Cerca de la entrada del local equipada con mesas y sillas	Espacio amplio y cómodo para la entrega de pedidos para llevar y servicio

Servicio y Limpieza	puestas adecuadamente para la circulación fluida del personal y de los clientes.	en mesa, zonas de limpieza para que el personal pueda mantener todo ordenado.
----------------------------	--	---

Nota: La tabla detalla las áreas de planta disponibles en la cafetería, indicando su ubicación y diseño para mayor satisfacción del personal de trabajo y los clientes.

Tabla 8. Diseño y Distribución de las Oficinas

Áreas	Ubicación	Diseño
Almacenamiento y Gestión de Inventarios	Cerca del área de preparación de alimentos para facilitar el suministro adecuado de la materia prima e insumos.	Espacio amplio para las estanterías ajustables de almacenamiento eficientes para mantener organizados los ingredientes y suministros.
Equipo de Personal	Separada pero cercana al área de trabajo.	Espacio amplio y cómodo para los vestuarios, el baño y zona de descanso del personal durante la jornada laboral.

Nota: La tabla detalla las áreas de las oficinas disponibles en el establecimiento, indicando su ubicación y diseño para una mejor gestión de inventarios y comodidad del equipo de trabajo.

5.2.16. Mano de Obra Requerida

El personal de trabajo es esencial para el éxito de la cafetería, donde cada miembro del equipo contribuye al entorno laboral agradable y a la calidad de los productos ofrecidos. La satisfacción del cliente, la eficiencia operativa y la rentabilidad del negocio están directamente influenciadas por la capacitación, las habilidades y la actitud.

Personal de Cocina

- Chef o jefe de cocina: Responsable de la elaboración, cocción y ensamblaje de las empanadas y papas rellenas.

- Auxiliar de cocina: Encargado de apoyar al cocinero principal en la preparación de los productos y de mantener la limpieza de las áreas utilizadas.

Personal de Servicio

- Administrador: Responsable de gestionar las operaciones, finanzas, estrategias del negocio y administrar la caja.
- Mesero(a): Encargado de atender a los clientes en el punto de venta y en las mesas, tomar las órdenes y entregar los pedidos.
- Domiciliario: Responsable de prestar el servicio a domicilio al cliente que lo solicite.

Personal de Apoyo

- Personal de limpieza: Encargado de realizar las tareas de limpieza y supervisar el mantenimiento de las instalaciones.

5.2.17. Procedimiento de Mejora Continua

Estos procesos son esenciales porque son el motor del éxito del negocio en un entorno competitivo donde la satisfacción del cliente es lo más importante. Cada aspecto se beneficia de un enfoque constante en la excelencia, desde la calidad del producto hasta la eficiencia operativa, garantizando una experiencia de cliente excepcional y un entorno de trabajo positivo.

Tabla 9. Procesos de Mejora Continua

Procedimientos	Involucrados	Descripción
Encuestas de Satisfacción	Equipo de Personal Clientes	Realizar encuestas periódicas para obtener comentarios directos del personal sobre las condiciones laborales y las opiniones de los clientes sobre la calidad de los productos y el servicio para identificar áreas de mejora.
Capacitaciones	Equipo de Personal	Brindar a los trabajadores una capacitación adecuada y constante para que estén al tanto de los nuevos sabores en tendencia, estándares de calidad, las mejores prácticas de servicio al cliente y los procedimientos de higiene implementados.
Controles de Calidad	Equipo de Personal	Implementar controles de calidad que garanticen que la elaboración de los productos realizados por el personal cumple con los estándares, incluyendo factores como la frescura de los ingredientes, la temperatura de cocción, la presentación del producto, etc.
Marketing y Promoción	Clientes	Crear estrategias de marketing para mantener a los clientes actuales y atraer a nuevos. Esto incluye la participación en eventos comunitarios, descuentos por lealtad, promociones especiales, etc.
Actualización del Menú	Clientes	Evaluar regularmente el menú de la cafetería, considerando la posibilidad de agregar nuevas variedades de empanadas o bebidas para mantener el interés de los consumidores y satisfacer sus gustos cambiantes.

Nota: Estas mejoras continuas permiten identificar las áreas de debilidad en los procesos operativos, adaptación rápida de las tendencias del mercado y fomentar la cultura organizacional hacia la excelencia.

5.2.18. Programa de Producción

Figura 19. Programa de Producción



Fuente: Elaboración propia por las autoras del proyecto.

5.3. ESTUDIO ADMINISTRATIVO

5.3.1. Objetivos del Área Organizacional

Brindan un sentido de propósito y claridad, que ayuda a todo el equipo a alinearse hacia metas compartidas, pueden medir y evaluar el progreso para hacer ajustes según sea necesario. También facilitan la planificación estratégica y la asignación de recursos al proporcionar motivación y un marco de referencia para la toma de decisiones, mejorando el rendimiento, la eficiencia y el éxito general de la cafetería.

Por lo tanto, contiene los siguientes objetivos:

- Optimizar continuamente los procesos de preparación y servicio para maximización de la productividad del personal y reducción de los tiempos de espera del cliente.
- Mantener altos estándares de calidad en la preparación y presentación de alimentos y bebidas, así como en la atención al cliente, que garantice una experiencia excepcional en cada visita.
- Gestionar proactivamente el inventario, revisándolo de forma regular para la prevención del exceso o la escasez.
- Garantizar la limpieza y el orden constante en todas las áreas de la cafetería para el cumplimiento de los estándares sanitarios y la generación de un ambiente agradable que mejore la experiencia del cliente.
- Crear métodos creativos para el aumento de los ingresos del negocio mediante promociones atractivas, la inclusión de nuevos productos en el menú o la mejora de las mezclas existentes que impulsen la rentabilidad.

5.3.2. Misión Organizacional

La cafetería Gostoso se dedica a la producción y venta de fritos y bebidas de consumo inmediato con el auténtico sabor de la cocina colombiana y una amplia gama de sabores clásicos y creativos; procura conservar la excelencia desde la selección de ingredientes frescos y la presentación del producto hasta propiciar un

ambiente cómodo para generar experiencias positivas con cada bocado y brindar una atención acogedora.

5.3.3. Filosofía Organizacional

La cafetería Gostoso tiene su perspectiva puesta en la autenticidad y la calidad en cada preparación, manteniendo viva la tradición culinaria en cada bocado para generar experiencias satisfactorias en el cliente. También, el ambiente acogedor e inclusivo para mantener motivado al equipo de trabajo proporciona mayor eficacia en las actividades para el cumplimiento de los objetivos planeados.

Valores Corporativos

- **Innovación:** La creatividad en la cocina que deleita a los comensales, combinando sabores inesperados y presentaciones innovadoras.
- **Calidez:** La hospitalidad y el servicio cercano, tratando a los visitantes con amabilidad y respeto.
- **Sostenibilidad:** El apoyo al medio ambiente y a la comunidad, utilizando ingredientes locales, reduciendo el desperdicio de alimentos y adoptando prácticas eco-conscientes.
- **Flexibilidad:** La adaptabilidad del producto a las preferencias cambiantes del mercado en los diferentes momentos del día.
- **Integridad:** El trabajo en equipo y la colaboración entre empleados, creando un entorno agradable y unido.

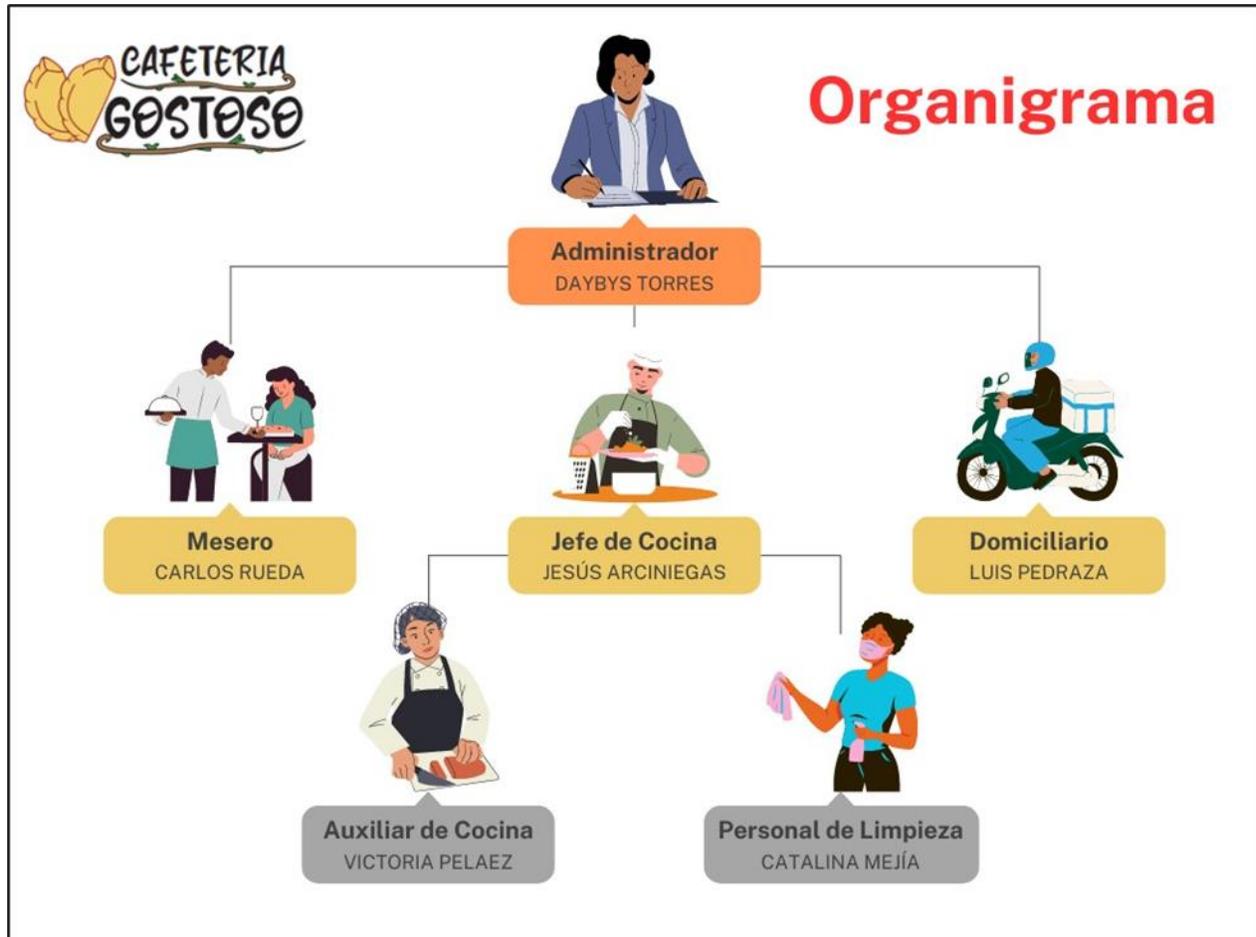
5.3.4. Visión Organizacional

Para el 2029, la cafetería Gostoso se proyecta como el destino gastronómico de empanadas y bebidas auténticas de preferencia en Bucaramanga, destacándose por la variedad y sabor único de dichos productos tradicionales; busca ser reconocida por la calidez del servicio y la experiencia única ofrecida que genere el favoritismo sobre la competencia existente.

5.3.5. Estructura Organizacional

Proporciona el marco fundamental que define cómo se dividen las responsabilidades, se comunican las decisiones y se organiza el flujo de trabajo, siendo fundamental para la cafetería, donde la coordinación es esencial para satisfacer las demandas del mercado y mantener altos estándares de calidad. Una estructura clara y eficaz, desde la distribución de tareas entre el personal hasta la gestión de inventarios y la atención al cliente, permite maximizar la eficiencia operativa y fomentar un entorno de trabajo colaborativo.

Figura 20. Organigrama de la Cafetería



Fuente: Elaboración propia por las autoras del proyecto.

5.3.6. Funciones Específicas por Cargos

Administrador

- Supervisar todas las operaciones realizadas en la cafetería.
- Crear e implementar planes para el aumento de las ventas, la rentabilidad del negocio y estrategias de marketing.
- Contratar, capacitar y supervisar las acciones del personal.

- Controlar el inventario para evitar el exceso o desperdicio.
- Administrar la caja para la recolección del dinero.
- Gestionar las peticiones, quejas y reclamos de los trabajadores y consumidores.

Jefe de Cocina

- Preparar, ensamblar y cocinar las empanadas y bebidas de acuerdo con las especificaciones de la cafetería.
- Elaborar y servir la variedad de bebidas disponibles según las preferencias del cliente.
- Crear recetas nuevas de alta calidad para cada producto.
- Supervisar que los utensilios de cocina solicitados estén disponibles.
- Gestionar el inventario de alimentos y hacer pedidos cuando sea necesario.
- Mantener altas normas de seguridad e higiene alimentaria.

Auxiliar de Cocina

- Ayudar en la preparación de los ingredientes para la elaboración de las empanadas y bebidas.
- Asistir al chef o cocinero principal durante el proceso de cocción de los alimentos para que se cocinen adecuadamente.
- Mantener el orden en la cocina.
- Colaborar en el mantenimiento y limpieza de los utensilios de cocina.
- Asegurar que los ingredientes e insumos estén bien abastecidos y organizados.
- Seguir estrictamente las normas de seguridad alimentaria e higiene personal.

Mesero

- Atender a los clientes en las mesas o el mostrador.
- Tomar pedidos y servir los alimentos y bebidas requeridas por el cliente.
- Asegurar que las mesas estén limpias y bien presentadas.
- Informar a los consumidores sobre las promociones y descuentos disponibles.
- Conocer los productos y ofrecer recomendaciones a los clientes.
- Mantener un servicio amable y atento en todo momento.

Domiciliario

- Entregar los pedidos de manera rápida y precisa a los clientes en las ubicaciones designadas.
- Planificar las rutas de entrega para optimizar el tiempo y la distancia.
- Mantener una comunicación clara y gentil con los clientes para confirmar los detalles del pedido o actualizaciones sobre el estado de la entrega.
- Recoger los pagos realizados por el cliente para asegurar la precisión en la gestión de los fondos.
- Realizar mantenimiento regular y limpieza del vehículo automotor en buenas condiciones de funcionamiento.
- Conducir de manera segura y respetar todas las normas de tránsito para garantizar la seguridad propia y de los demás en la carretera.

Personal de Limpieza

- Realizar de la limpieza y desinfección de áreas comunes de contacto frecuente.

- Mantener el baño limpio y ordenado para garantizar un entorno higiénico y agradable para los trabajadores.
- Barrer y trapear el piso de la cafetería para mantenerlos libres de suciedad, derrames y residuos.
- Recolectar y desechar la basura y el reciclaje de manera adecuada.
- Desinfectar equipos de cocina, utensilios, y demás herramientas de trabajo.
- Revisar y reabastecer los suministros de limpieza para realizar sus tareas de manera efectiva.

5.3.7. Capacitación del Personal

Al diseñar un programa de capacitación completo, se garantiza que todo el equipo de trabajo esté preparado para desempeñar sus funciones de manera efectiva, mantener los estándares de calidad y comprender los movimientos en todas las áreas involucradas para el éxito de la cafetería.

Conocimiento de los Productos

Con el fin de ayudar al personal encargado a identificar los ingredientes y los procedimientos de preparación de cada producto, se proporciona una guía detallada del menú que incluya una variedad de empanadas, rellenos, bebidas y acompañamientos. Además, hay que mantener informado al equipo sobre cualquier cambio o novedad de la carta para realizar capacitaciones adicionales, donde logren dominar las nuevas preparaciones.

Funciones del Personal

Cada trabajador debe recibir un manual de funciones detallado del puesto que va a ejercer, donde pueda consultar en caso de cualquier duda. También, para identificar áreas de oportunidad y brindar el apoyo necesario para desempeñar las funciones de manera excelente, se debe establecer un plan de seguimiento y capacitación regular.

Trabajo en Equipo

Crear una cultura organizacional sólida basada en la comunicación abierta, el respeto mutuo y el compromiso con la excelencia en todas las áreas de la cafetería, organizando reuniones regulares para que el personal pueda discutir y resolver problemas. También, se debe brindar espacios al equipo para participar en actividades de integración fuera del entorno laboral, con el fin de conocerse mejor y desarrollar relaciones más sólidas.

Atención al Cliente

Entrenar a todo el personal en habilidades de servicio al cliente centradas en la resolución de problemas, la comunicación efectiva y la empatía para garantizar la satisfacción del consumidor. También se puede implementar encuestas de satisfacción o comentarios en línea para descubrir áreas de mejora y evaluar la calidad del servicio ofrecido.

Tabla 10. Capacitación por Cargos

Cargo	Programa	Temas de Capacitación
Administrador	Gestión y Liderazgo	Habilidades de liderazgo.
		Gestión del tiempo y fijación de prioridades.
		Resolución de conflictos y toma de decisiones.
		Estrategias efectivas de marketing.
	Administración y Operaciones	Cumplimiento de normas y regulaciones laborales.
		Técnicas de ventas y manejo de efectivo.
Jefe de Cocina	Preparación de Alimentos	Técnicas de preparación y cocción de los productos ofrecidos.
		Control de calidad a ingredientes e insumos.
		Creación de nuevos sabores y recetas.
	Higiene y Seguridad Alimentaria	Cumplimiento de las normas de seguridad alimentaria.
		Manipulación adecuada de los alimentos.
Auxiliar de Cocina	Asistencia Especializada	Preparación de ingredientes y ensamble de los productos.
		Mantenimiento de limpieza y orden en la cocina.
Mesero	Servicio al Cliente	Técnicas de atención al cliente.
		Manejo de situaciones difíciles y quejas de los clientes.
	Conocimiento del Menú	Descripción detallada de cada empanada y bebida.
		Recomendaciones según las preferencias del cliente
Domiciliario	Entrega de Pedidos	Conocimiento de rutas de entrega y tiempos estimados.
		Manejo seguro de alimentos durante el transporte.
	Servicio al Cliente	Técnicas de atención al cliente.
		Resolución de problemas o consultas del cliente.
Personal de Limpieza	Higiene y Limpieza	Técnicas de limpieza efectiva para la cocina y el área de servicio.
		Uso adecuado de productos y equipos de limpieza.

Nota: Aquí se puede detallar los programas de capacitación adecuadas para cada cargo en la cafetería, las cuales deben incluir sesiones tóricas y prácticas para garantizar que el equipo esté siempre motivado y actualizado en sus funciones.

5.3.8. Reclutamiento del Personal

El reclutamiento del personal es un proceso administrativo esencial para el éxito de la cafetería a largo plazo, donde se encuentran las bases para ofrecer un servicio excepcional, fomentar la lealtad del cliente y mantener la competitividad en el mercado gastronómico.

Creación de Perfiles del Cargo

Se deben enumerar las habilidades, la experiencia y las cualidades requeridas para cada puesto en una cafetería, como chef, mesero, auxiliar de cocina, domiciliario, personal de limpieza, entre otros.

Descripciones del Cargo

Escribir toda la información del puesto clara y atractiva, donde estén resaltadas las responsabilidades, requisitos y beneficios de cada cargo.

Publicación de las Vacantes de Trabajo

Para publicar los puestos de trabajo, se utiliza las redes sociales, sitios web de trabajo, contactos personales o referidos, bolsas de empleo locales y universitarios.

5.3.9. Selección del Personal

La calidad del servicio, la reputación y el rendimiento general de la cafetería están directamente influenciados por el proceso de selección del personal, donde hay que

elegir cuidadosamente a los miembros del equipo, estableciendo un ambiente laboral positivo y alcanzar el éxito a largo plazo.

Revisión de Hojas de Vida

Hay que revisar detalladamente los currículums y aplicaciones recibidos para identificar a los candidatos que mejor se ajusten a los requisitos del puesto.

Verificación de Referencias

Consultar las referencias personales y laborales proporcionadas por los candidatos para obtener más información sobre su desempeño y habilidades en el trabajo.

Entrevistas

Se llevarán a cabo las entrevistas individuales o grupales con los candidatos seleccionados para obtener una comprensión más profunda de sus habilidades, experiencia y motivación.

5.3.10. Contratación del Personal

Esto ayuda a reducir la rotación de personal, lo que disminuye los costos de capacitación y reclutamiento de nuevos empleados, mejorando la estabilidad y la cohesión del equipo y aumentando la productividad laboral.

Evaluación de Habilidades Prácticas

Realizar pruebas prácticas para evaluar las habilidades técnicas de los candidatos, especialmente para puestos como chef, auxiliar de cocina o personal de limpieza.

Acuerdos

Es necesario establecer acuerdos en cuanto a las actividades clave y el horario obligatorio que debe cumplir el nuevo trabajador en base al cargo que va a desempeñar en la cafetería.

Firma del Contrato Laboral

Finalmente, el nuevo personal firma el contrato correspondiente, el cual debe contener las condiciones de pago y el consentimiento de ambas partes para que se haga efectivo.

5.3.11. Inducción del Personal

Introducción al Trabajo

Comienza con la bienvenida y presentación del gerente general a los demás miembros del personal, donde va recorrer las instalaciones de la cafetería incluido su espacio de trabajo, las áreas comunes y los recursos que necesitará para completar las tareas según su cargo.

Cultura Organizacional

Se realiza una visión general de la cafetería, desde su historia, misión, valores corporativos para que los tenga presentes en el desarrollo de sus funciones.

Políticas y Procedimientos

Indicar las normas de seguridad y las políticas de limpieza e higiene, además del procedimiento correcto del servicio al cliente, con el fin de que el trabajador lo entienda y logre aplicarlo en su labor.

Actividades Clave

Aquí se le explica al nuevo personal el rol y las responsabilidades que debe cumplir en el transcurso de la jornada laboral.

Seguimiento

Supervisar constantemente el desempeño del trabajador en las funciones que realiza en su cargo para motivarlo por su eficacia o asignar un apoyo cuando tenga alguna inquietud, evitando errores a corto o largo plazo.

5.3.12. Desarrollo del Personal

Este factor fortalece la posición de la cafetería en el mercado y fomenta el crecimiento personal, donde los trabajadores tienen la oportunidad de mejorar sus habilidades, asumir mayores responsabilidades y contribuir de manera más

significativa al éxito del negocio al recibir oportunidades de aprendizaje y crecimiento continuo.

Tabla 11. Estrategias para el Desarrollo del Personal

Estrategia	Beneficio
Capacitaciones Constantes	Proporciona oportunidades de aprendizaje y desarrollo de nuevas habilidades a través de sesiones de entrenamiento regulares.
Rotación de Roles	Brindar al personal la opción de conocer los diferentes roles del negocio para adquirir conocimientos nuevos, fomentando el compromiso y motivación con el trabajo.
Reconocimientos y Recompensas	Implementar programas donde se premie el esfuerzo, la dedicación y los logros de los trabajadores, ya sea con incentivos de dinero, reconocimientos públicos o privilegios adicionales.
Bienestar y Apoyo Emocional	Priorizar la salud mental del personal les ayudará a manejar el estrés y agotamiento de cada día.

Nota: Estas estrategias son esenciales para mantener la competitividad en el mercado porque al invertir en el desarrollo del personal se mejora la calidad del servicio ofrecido en la cafetería.

5.3.13. Administración de Sueldos y Salarios

Tiene un impacto significativo en el éxito y la estabilidad de un negocio, garantizando que la compensación de los trabajadores sea justa y equitativa, sino que también tiene un impacto en su motivación, satisfacción laboral y compromiso con la cafetería.

Tabla 12. Sueldos y Salarios del Personal

Cargo	Salario	Prestaciones y Bonificaciones	Políticas de Pago
Administrador	\$2.000.000	10 días de vacaciones pagadas al año.	Horas extras pagadas a tiempo.
		Bono de desempeño anual del 8% del salario base.	Deducciones de nómina para impuestos, seguridad social, etc.

		Seguro médico y examen mensual.	Pagos del salario mensual en efectivo o transferencia.
		Programas de capacitación gerencial.	Revisión salarial anual con posibilidad de aumentos.
Jefe de cocina	\$1.300.000	10 días de vacaciones pagadas al año.	Horas extras pagadas a tiempo.
		Bonificación especial por el día de cumpleaños.	Deducciones de nómina para impuestos, seguridad social, etc.
		Seguro médico y examen mensual.	Pagos del salario mensual en efectivo o transferencia.
		Comidas gratis durante el horario de laboral.	Revisión salarial anual con posibilidad de aumentos.
Auxiliar de cocina	\$300.000	Bonificación especial por el día de cumpleaños.	Pago del salario diario los fines de semana en efectivo.
		Programas de capacitación.	Horas extras pagadas a tiempo.
		Comidas gratis durante el horario de laboral.	Revisión salarial anual con posibilidad de aumentos.
Mesero	\$1.300.000	10 días de vacaciones pagadas al año.	Horas extras pagadas a tiempo más propinas.
		Bonificación especial por el día de cumpleaños.	Deducciones de nómina para impuestos, seguridad social, etc.
		Seguro médico y examen mensual.	Pagos del salario mensual en efectivo o transferencia.
		Comidas gratis durante el horario de laboral.	Revisión salarial anual con posibilidad de aumentos.
Domiciliario	\$70.000	Bonificación especial por el día de cumpleaños.	Pago del salario mensual por los domicilios realizados en efectivo.
		Programas de capacitación.	Incentivo de ayuda para el pago de gasolina.
		Comidas gratis durante el horario de laboral.	Revisión salarial anual con posibilidad de aumentos.
Personal de Limpieza	\$300.000	Bonificación especial por el día de cumpleaños.	Pago del salario diario los fines de semana en efectivo.
		Programas de capacitación.	Horas extras pagadas a tiempo.
		Comidas gratis durante el horario de laboral.	Revisión salarial anual con posibilidad de aumentos.

Nota: Al implementar prácticas justas y equitativas en este ámbito, se fortalece el equipo, se fomenta la lealtad del trabajador y se contribuye al éxito a largo plazo de la cafetería.

5.3.14. Evaluación de Desempeño

Brinda a los trabajadores comentarios útiles sobre su desempeño y les enseña cómo su labor contribuye al éxito general de la cafetería, lo que fomenta el trabajo colaborativo y orientado hacia objetivos compartidos al promover la transparencia y la comunicación. Se realiza 2 veces en el año y evalúa los siguientes criterios:

Conocimientos y Habilidades Técnicas

- Dominio de preparación de bebidas y manejo de equipo de cafetería.
- Cumplimiento de estándares de calidad y presentación de los productos.
- Capacidad para orientar a otros miembros del equipo.

Servicio al Cliente

- Atención gentil y eficiente a los clientes.
- Capacidad para escuchar, comprender y resolver problemas.
- Iniciativa para promover productos y anticipar necesidades de los clientes.

Responsabilidad y Confiabilidad

- Puntualidad y asistencia regular al trabajo.
- Seguimiento de políticas, procedimientos y protocolos de la cafetería.
- Capacidad de trabajar con autonomía y asumir obligaciones.

Trabajo en Equipo

- Cooperación y apoyo a los demás miembros del equipo.
- Comunicación efectiva con compañeros y supervisores.
- Flexibilidad y disposición a asumir tareas adicionales cuando se requiere.

Productividad y Eficiencia

- Rapidez y precisión en el desempeño de las tareas asignadas.
- Optimización de recursos y minimización de errores o desperdicios.
- Cumplimiento de objetivos y metas establecidos.

Desarrollo Profesional

- Interés y disposición para adquirir nuevas habilidades.
- Participación en programas de capacitación y entrenamiento.
- Proyección de crecimiento y aporte a la mejora continua.

5.3.15. Relaciones de Trabajo

Las relaciones positivas entre los miembros del equipo hacen que el trabajo sea más llevadero y aumentan la eficiencia operativa en un entorno de altas demandas y estrés. También fortalecen la experiencia de los clientes con cada sonrisa compartida, gesto de apoyo y conversación honesta.

- Los empleados pueden aprender unos de otros y trabajar juntos en proyectos que les permiten avanzar en sus roles.

- El equipo está más dispuesto a colaborar y trabajar juntos para alcanzar objetivos comunes.
- Para garantizar que la información se transmita correctamente, es esencial una comunicación clara y efectiva.
- Cuando se enfrentan problemas o conflictos en el trabajo, crean una base para resolver problemas de manera constructiva y efectiva.

5.4. ESTUDIO FINANCIERO

5.4.1. Inversión Fija

Esta inversión es significativa porque proporciona una infraestructura sólida y funcional que permite ofrecer productos de alta calidad, brindar un servicio excepcional y crear una experiencia atractiva para los clientes. Además, ayuda a la eficiencia operativa, la seguridad, el cumplimiento normativo y la capacidad de adaptación a las demandas del mercado para el crecimiento y la rentabilidad a largo plazo del negocio.

Tabla 13. Costos Fijos

Descripción	Valores	Periodo
Depreciación de Activos	\$223.889	Mensuales
Arriendo del Local	\$650.000	Mensuales
Útiles de Aseo	\$75.000	Mensuales
Servicios	\$1.200.000	Mensuales
Papelería	\$45.000	Mensuales
Publicidad	\$50.000	Mensuales
Salario del Administrador	\$2.000.000	Mensuales
Total	\$4.243.889	Mensuales

Nota: Los datos consignados en la tabla hacen referencia a los costos fijos mensuales que tiene la cafetería para hacer posible su funcionamiento, los cuales tienen un valor de \$4.243.889.

Tabla 14. Costos Variables

Descripción	Valores	Periodo
Materia Prima	\$10.000.000	Mensuales
Empaques y Envases	\$500.000	Mensuales
Salario del jefe de Cocina	\$1.300.000	Mensuales
Salario del Auxiliar de Cocina	\$300.000	Mensuales
Salario del Mesero	\$1.300.000	Mensuales
Salario del Domiciliario	\$70.000	Mensuales
Salario del Personal de Limpieza	\$1.300.000	Mensuales
Total	\$14.770.000	Mensuales

Nota: Los datos consignados en la tabla hacen referencia a los costos variables mensuales que tiene la cafetería para hacer posible su funcionamiento, los cuales tienen un valor de \$14.770.000.

A partir de la información anterior, se deduce que el valor total de **la inversión fija mensual de la cafetería es de \$19.013.889**, cifra que se obtiene sumando los costos fijos, que ascienden a \$4.243.889, y los costos variables, que son \$14.770.000. Esta inversión es esencial para el correcto funcionamiento de la empresa, ya que asegura que todos los aspectos operativos y logísticos estén cubiertos adecuadamente.

Además, conocer los costos de cada empanada y bebida que ofrece la cafetería, desde los ingredientes hasta la mano de obra y otros gastos indirectos, permite establecer precios de venta adecuados que cubran todos los gastos y generen un margen de beneficio saludable para encontrar formas de optimizar el inventario, reducir el desperdicio y mejorar la eficiencia.

Tabla 15. Costos de Venta Unitario

Fritos	Costo Unitario	Bebidas	Costo Unitario
Empanada Mixta	\$ 1.800	Jugos Naturales En Agua	\$ 2.400
Empanada Hawaiana	\$ 1.800	Jugos Naturales En Leche	\$ 3.000
Empanada Pollo Queso	\$ 2.100	Avena Pequeña	\$ 900
Empanada de Pollo	\$ 2.100	Avena Grande	\$ 1.500

Empanada Mexicana	\$ 2.100	Salpicón Pequeño	\$ 900
Empanada Golosa	\$ 2.100	Salpicón Grande	\$ 1.500
Empanada Llanera	\$ 2.400	Limonada	\$ 600
Empanada Gostosa	\$ 2.400	Café Tinto	\$ 840
Papa Mixta	\$ 1.800	Café Con Leche	\$ 960
Papa Groot	\$ 2.100	Aguas	\$ 1.500
Papa Rocket	\$ 3.300	Gaseosas	\$ 1.800

Nota: Esta tabla muestra cada producto que ofrece la cafetería junto al costo individual para conocer el valor de la elaboración que tiene el alimento.

5.4.2. Inversión Diferida

Aunque no se realizan de manera inmediata, estas inversiones abarcan temas importantes como la capacitación continua del personal, la mejora constante de la marca, la investigación y desarrollo de nuevos productos y la adopción de tecnologías innovadoras para adaptarse a las demandas cambiantes del mercado, mejorar la eficiencia operativa y mantener la relevancia del negocio.

Tabla 16. Inversiones Diferidas

Descripción	Valores
Cámara de Comercio	\$154.500
Registro Único Tributario	\$50.000
Capacitación del Personal	\$3.000.000
Campañas de Marketing	\$2.000.000
Total	\$5.204.500

Nota: La información de la tabla hace referencia a la inversión diferida que tiene la cafetería para mantener la competitividad a largo plazo y asegurar el crecimiento de la empresa, los cuales tienen un valor de \$5.204.500.

5.4.3. Precio de Venta

Se requiere un equilibrio entre cubrir los costos de producción, incluidos los ingredientes y la mano de obra, y ofrecer un valor atractivo para los clientes, donde

los precios bien calculados mantienen altos los márgenes de beneficio y afectan la percepción sobre la calidad de los productos. La estrategia de precios ayuda a la cafetería a posicionarse en el mercado, atraer diferentes segmentos de clientes y aumentar la lealtad del cliente para el éxito y la sostenibilidad a largo plazo.

Tabla 17. Precios de Venta

Fritos	Precio de Venta	Bebidas	Precio de Venta
Empanada Mixta	\$ 3.000	Jugos Naturales en Agua	\$ 4.000
Empanada Hawaiana	\$ 3.000	Jugos Naturales en Leche	\$ 5.000
Empanada Pollo Queso	\$ 3.500	Avena Pequeña	\$ 1.500
Empanada de Pollo	\$ 3.500	Avena Grande	\$ 2.500
Empanada Mexicana	\$ 3.500	Salpicón Pequeño	\$ 1.500
Empanada Golosa	\$ 3.500	Salpicón Grande	\$ 2.500
Empanada Llanera	\$ 4.000	Limonada	\$ 1.000
Empanada Gostosa	\$ 4.000	Café Tinto	\$ 1.400
Papa Mixta	\$ 3.000	Café con Leche	\$ 1.600
Papa Groot	\$ 3.500	Aguas	\$ 2.500
Papa Rocket	\$ 5.500	Gaseosas	\$ 3.000

Nota: Esta tabla muestra cada producto que ofrece la cafetería junto al precio de venta individual para conocer el valor al cual estará disponible al público. Cabe resaltar que el margen de ganancia para cada alimento es del 40% (0.6).

5.4.4. Ingresos Mensuales

Estos ingresos muestran la eficacia de las estrategias de ventas y marketing de la cafetería, así como su capacidad para atraer y retener clientes, identificando el impacto de las promociones para la toma de decisiones informadas sobre inventario, personal y expansión. Además, cubrir los costos operativos, pagar salarios y generar ganancias requiere un flujo de ingresos constante.

Tabla 18. Ingresos Mensuales

Fritos	Unidad Diaria	Unidad Mensual	Precio De Venta	Totales
Empanada Mixta	15	450	\$ 3.000	\$ 1.350.000
Empanada Hawaiana	10	300	\$ 3.000	\$ 900.000
Empanada Pollo Queso	20	600	\$ 3.500	\$ 2.100.000
Empanada de Pollo	15	450	\$ 3.500	\$ 1.575.000
Empanada Mexicana	20	600	\$ 3.500	\$ 2.100.000
Empanada Golosa	20	600	\$ 3.500	\$ 2.100.000
Empanada Llanera	20	600	\$ 4.000	\$ 2.400.000
Empanada Gostosa	20	600	\$ 4.000	\$ 2.400.000
Papa Mixta	10	300	\$ 3.000	\$ 900.000
Papa Groot	20	600	\$ 3.500	\$ 2.100.000
Papa Rocket	20	600	\$ 5.500	\$ 3.300.000
Totales	190	5.700		\$ 21.225.000
Bebidas	Unidad Diaria	Unidad Mensual	Precio De Venta	Totales
Jugos Naturales en Agua	20	600	\$ 4.000	\$ 2.400.000
Jugos Naturales en Leche	15	450	\$ 5.000	\$ 2.250.000
Avena Pequeña	15	450	\$ 1.500	\$ 675.000
Avena Grande	10	300	\$ 2.500	\$ 750.000
Salpicón Pequeño	15	450	\$ 1.500	\$ 675.000
Salpicón Grande	10	300	\$ 2.500	\$ 750.000
Limonada	20	600	\$ 1.000	\$ 600.000
Café Tinto	20	600	\$ 1.400	\$ 840.000
Café con Leche	15	450	\$ 1.600	\$ 720.000
Aguas	10	300	\$ 2.500	\$ 750.000
Gaseosas	10	300	\$ 3.000	\$ 900.000
Totales	160	4.800		\$ 3.810.000
Ingresos Mensuales Totales				\$ 25.035.000

Nota: Esta tabla indica que la cafetería tiene un ingreso mensual de \$25.035.000 si vende la cantidad estipulada de 10.500 unidades al mes, distribuidas en todos los diversos productos que ofrece el establecimiento.

5.4.5. Utilidad Operacional

Este parámetro muestra la diferencia entre los costos de operación y los ingresos de ventas. Una alta utilidad operacional indica una gestión de recursos, control de costos y operación eficiente, lo que permite a la cafetería reinvertir en mejoras, expandir sus servicios y resistir las fluctuaciones del mercado.

Tabla 19. Utilidad o Pérdida Operacional

Ingresos Mensuales	-	Costo Total Mensual
\$ 25.035.000	-	\$ 19.013.889
Utilidad Operacional Mensual		
\$ 6.021.111		

Nota: Esta tabla indica la utilidad mensual de la cafetería, donde a los ingresos se le descuentan los costos totales para hallar el valor positivo.

5.4.6. Proyección de Ventas

Una herramienta vital para cualquier negocio es la proyección de ventas a 5 años para establecer metas realistas, identificar tendencias y anticipar ingresos futuros. Esto ayuda a la cafetería a tomar decisiones informadas sobre inventarios, inversiones y expansiones a través de un análisis detallado de factores como la demanda del mercado, la competencia, las fluctuaciones estacionales y las estrategias de marketing. Además, demuestra la viabilidad y el potencial de crecimiento a largo plazo para atraer inversores y asegurar financiamiento.

Tabla 20. Proyección de Ventas por 5 años

PROYECCIÓN DE VENTAS AÑO 1				
Fritos	Unidad Mensual	Unidad Anual	Precio De Venta	Totales
Empanada Mixta	300	3.600	\$ 3.000	\$ 10.800.000
Empanada Hawaiana	300	3.600	\$ 3.000	\$ 10.800.000

Empanada Pollo Queso	250	3.000	\$ 3.500	\$ 10.500.000
Empanada de Pollo	450	5.400	\$ 3.500	\$ 18.900.000
Empanada Mexicana	250	3.000	\$ 3.500	\$ 10.500.000
Empanada Golosa	350	4.200	\$ 3.500	\$ 14.700.000
Empanada Llanera	450	5.400	\$ 4.000	\$ 21.600.000
Empanada Gostosa	300	3.600	\$ 4.000	\$ 14.400.000
Papa Mixta	300	3.600	\$ 3.000	\$ 10.800.000
Papa Groot	350	4.200	\$ 3.500	\$ 14.700.000
Papa Rocket	200	2.400	\$ 5.500	\$ 13.200.000
Totales	3.500	42.000		\$ 150.900.000
Bebidas	Unidad Mensual	Unidad Anual	Precio De Venta	Totales
Jugos Naturales en Agua	300	3.600	\$ 4.000	\$ 14.400.000
Jugos Naturales en Leche	250	3.000	\$ 5.000	\$ 15.000.000
Avena Pequeña	300	3.600	\$ 1.500	\$ 5.400.000
Avena Grande	200	2.400	\$ 2.500	\$ 6.000.000
Salpicón Pequeño	350	4.200	\$ 1.500	\$ 6.300.000
Salpicón Grande	150	1.800	\$ 2.500	\$ 4.500.000
Limonada	350	4.200	\$ 1.000	\$ 4.200.000
Café Tinto	300	3.600	\$ 1.400	\$ 5.040.000
Café con Leche	250	3.000	\$ 1.600	\$ 4.800.000
Aguas	150	1.800	\$ 2.500	\$ 4.500.000
Gaseosas	250	3.000	\$ 3.000	\$ 9.000.000
Totales	2.850	34.200		\$ 79.140.000
TOTAL DE INGRESOS ANUAL #1				\$ 230.040.000
PROYECCIÓN DE VENTAS AÑO 2				
Fritos	Unidad Mensual	Unidad Anual	Precio De Venta	Totales
Empanada Mixta	400	4.800	\$ 3.000	\$ 14.400.000
Empanada Hawaiana	350	4.200	\$ 3.000	\$ 12.600.000
Empanada Pollo Queso	250	3.000	\$ 3.500	\$ 10.500.000
Empanada de Pollo	500	6.000	\$ 3.500	\$ 21.000.000
Empanada Mexicana	250	3.000	\$ 3.500	\$ 10.500.000
Empanada Golosa	400	4.800	\$ 3.500	\$ 16.800.000
Empanada Llanera	350	4.200	\$ 4.000	\$ 16.800.000
Empanada Gostosa	300	3.600	\$ 4.000	\$ 14.400.000
Papa Mixta	350	4.200	\$ 3.000	\$ 12.600.000
Papa Groot	250	3.000	\$ 3.500	\$ 10.500.000
Papa Rocket	300	3.600	\$ 5.500	\$ 19.800.000
Totales	3.700	44.400		\$ 159.900.000
Bebidas	Unidad Mensual	Unidad Anual	Precio De Venta	Totales

Jugos Naturales en Agua	300	3.600	\$ 4.000	\$ 14.400.000
Jugos Naturales en Leche	250	3.000	\$ 5.000	\$ 15.000.000
Avena Pequeña	350	4.200	\$ 1.500	\$ 6.300.000
Avena Grande	200	2.400	\$ 2.500	\$ 6.000.000
Salpicón Pequeño	350	4.200	\$ 1.500	\$ 6.300.000
Salpicón Grande	300	3.600	\$ 2.500	\$ 9.000.000
Limonada	150	1.800	\$ 1.000	\$ 1.800.000
Café Tinto	300	3.600	\$ 1.400	\$ 5.040.000
Café con Leche	250	3.000	\$ 1.600	\$ 4.800.000
Aguas	150	1.800	\$ 2.500	\$ 4.500.000
Gaseosas	200	2.400	\$ 3.000	\$ 7.200.000
Totales	2.800	33.600		\$ 80.340.000
TOTAL DE INGRESOS ANUAL #2				\$ 240.240.000
PROYECCIÓN DE VENTAS AÑO 3				
Fritos	Unidad Mensual	Unidad Anual	Precio De Venta	Totales
Empanada Mixta	450	5.400	\$ 3.000	\$ 16.200.000
Empanada Hawaiana	350	4.200	\$ 3.000	\$ 12.600.000
Empanada Pollo Queso	250	3.000	\$ 3.500	\$ 10.500.000
Empanada de Pollo	350	4.200	\$ 3.500	\$ 14.700.000
Empanada Mexicana	350	4.200	\$ 3.500	\$ 14.700.000
Empanada Golosa	400	4.800	\$ 3.500	\$ 16.800.000
Empanada Llanera	200	2.400	\$ 4.000	\$ 9.600.000
Empanada Gostosa	400	4.800	\$ 4.000	\$ 19.200.000
Papa Mixta	300	3.600	\$ 3.000	\$ 10.800.000
Papa Groot	400	4.800	\$ 3.500	\$ 16.800.000
Papa Rocket	350	4.200	\$ 5.500	\$ 23.100.000
Totales	3.800	45.600		\$ 165.000.000
Bebidas	Unidad Mensual	Unidad Anual	Precio De Venta	Totales
Jugos Naturales en Agua	400	4.800	\$ 4.000	\$ 19.200.000
Jugos Naturales en Leche	300	3.600	\$ 5.000	\$ 18.000.000
Avena Pequeña	150	1.800	\$ 1.500	\$ 2.700.000
Avena Grande	250	3.000	\$ 2.500	\$ 7.500.000
Salpicón Pequeño	300	3.600	\$ 1.500	\$ 5.400.000
Salpicón Grande	200	2.400	\$ 2.500	\$ 6.000.000
Limonada	350	4.200	\$ 1.000	\$ 4.200.000
Café Tinto	300	3.600	\$ 1.400	\$ 5.040.000
Café con Leche	300	3.600	\$ 1.600	\$ 5.760.000
Aguas	200	2.400	\$ 2.500	\$ 6.000.000
Gaseosas	150	1.800	\$ 3.000	\$ 5.400.000
Totales	2.900	34.800		\$ 85.200.000

TOTAL DE INGRESOS ANUAL #3				\$ 250.200.000
PROYECCIÓN DE VENTAS AÑO 4				
Fritos	Unidad Mensual	Unidad Anual	Precio De Venta	Totales
Empanada Mixta	350	4.200	\$ 3.000	\$ 12.600.000
Empanada Hawaiana	400	4.800	\$ 3.000	\$ 14.400.000
Empanada Pollo Queso	450	5.400	\$ 3.500	\$ 18.900.000
Empanada de Pollo	350	4.200	\$ 3.500	\$ 14.700.000
Empanada Mexicana	350	4.200	\$ 3.500	\$ 14.700.000
Empanada Golosa	400	4.800	\$ 3.500	\$ 16.800.000
Empanada Llanera	350	4.200	\$ 4.000	\$ 16.800.000
Empanada Gostosa	400	4.800	\$ 4.000	\$ 19.200.000
Papa Mixta	250	3.000	\$ 3.000	\$ 9.000.000
Papa Groot	300	3.600	\$ 3.500	\$ 12.600.000
Papa Rocket	350	4.200	\$ 5.500	\$ 23.100.000
Totales	3.950	47.400		\$ 172.800.000
Bebidas	Unidad Mensual	Unidad Anual	Precio De Venta	Totales
Jugos Naturales en Agua	300	3.600	\$ 4.000	\$ 14.400.000
Jugos Naturales en Leche	200	2.400	\$ 5.000	\$ 12.000.000
Avena Pequeña	400	4.800	\$ 1.500	\$ 7.200.000
Avena Grande	350	4.200	\$ 2.500	\$ 10.500.000
Salpicón Pequeño	400	4.800	\$ 1.500	\$ 7.200.000
Salpicón Grande	300	3.600	\$ 2.500	\$ 9.000.000
Limonada	200	2.400	\$ 1.000	\$ 2.400.000
Café Tinto	300	3.600	\$ 1.400	\$ 5.040.000
Café con Leche	200	2.400	\$ 1.600	\$ 3.840.000
Aguas	300	3.600	\$ 2.500	\$ 9.000.000
Gaseosas	200	2.400	\$ 3.000	\$ 7.200.000
Totales	3.150	37.800		\$ 87.780.000
TOTAL DE INGRESOS ANUAL #4				\$ 260.580.000
PROYECCIÓN DE VENTAS AÑO 5				
Fritos	Unidad Mensual	Unidad Anual	Precio De Venta	Totales
Empanada Mixta	250	3.000	\$ 3.000	\$ 9.000.000
Empanada Hawaiana	400	4.800	\$ 3.000	\$ 14.400.000
Empanada Pollo Queso	250	3.000	\$ 3.500	\$ 10.500.000
Empanada de Pollo	400	4.800	\$ 3.500	\$ 16.800.000
Empanada Mexicana	450	5.400	\$ 3.500	\$ 18.900.000
Empanada Golosa	450	5.400	\$ 3.500	\$ 18.900.000
Empanada Llanera	400	4.800	\$ 4.000	\$ 19.200.000
Empanada Gostosa	450	5.400	\$ 4.000	\$ 21.600.000

ELABORADO POR:
Docencia

REVISADO POR:
Sistema Integrado de Gestión

APROBADO POR: Líder proceso Sistema Integrado de Gestión
FECHA APROBACIÓN: Octubre de 2023

Papa Mixta	400	4.800	\$ 3.000	\$ 14.400.000
Papa Groot	350	4.200	\$ 3.500	\$ 14.700.000
Papa Rocket	300	3.600	\$ 5.500	\$ 19.800.000
Totales	4.100	49.200		\$ 178.200.000
Bebidas	Unidad Mensual	Unidad Anual	Precio De Venta	Totales
Jugos Naturales en Agua	300	3.600	\$ 4.000	\$ 14.400.000
Jugos Naturales en Leche	300	3.600	\$ 5.000	\$ 18.000.000
Avena Pequeña	350	4.200	\$ 1.500	\$ 6.300.000
Avena Grande	400	4.800	\$ 2.500	\$ 12.000.000
Salpicón Pequeño	250	3.000	\$ 1.500	\$ 4.500.000
Salpicón Grande	200	2.400	\$ 2.500	\$ 6.000.000
Limonada	400	4.800	\$ 1.000	\$ 4.800.000
Café Tinto	200	2.400	\$ 1.400	\$ 3.360.000
Café con Leche	300	3.600	\$ 1.600	\$ 5.760.000
Aguas	200	2.400	\$ 2.500	\$ 6.000.000
Gaseosas	300	3.600	\$ 3.000	\$ 10.800.000
Totales	3.200	38.400		\$ 91.920.000
TOTAL DE INGRESOS ANUAL #5				\$ 270.120.000

Nota: Esta tabla muestra la proyección en 5 años de funcionamiento de la cafetería, donde se evidencia las cantidades específicas de cada producto junto al precio de venta individual para conocer los ingresos totales de cada periodo anual.

5.4.7. Viabilidad Financiera

Este análisis ayuda a determinar si un negocio puede ser rentable y sostenible a largo plazo. Permite tomar decisiones estratégicas informadas al identificar posibles riesgos y oportunidades para asegurar la viabilidad financiera garantizando la supervivencia y el éxito de la cafetería en un mercado competitivo.

Tabla 21. VPN y TIR

TASA DE INTERÉS		12%
DATOS DEL PROYECTO		
AÑOS	FLUJOS DE CAJA	VALOR PRESENTE
0	\$ 228.166.667	-\$ 228.166.667

1	\$ 230.040.000	\$ 205.392.857
2	\$ 240.240.000	\$ 191.517.857
3	\$ 250.200.000	\$ 178.087.418
4	\$ 260.580.000	\$ 165.603.301
5	\$ 270.120.000	\$ 153.273.342
VALOR PRESENTE NETO (VPN)		\$ 665.708.109
TASA INTERNA DE RETORNO (TIR)		80%

Nota: La tabla indica que el proyecto de la cafetería Gostoso es viable porque el VPN y la TIR tienen valores positivos, de acuerdo con el cálculo realizado.

5.5. ESTUDIO AMBIENTAL Y LEGAL

El estudio ambiental permite identificar los efectos de las operaciones diarias, desde el uso de recursos naturales hasta la generación de residuos sobre el entorno. La cafetería puede utilizar productos biodegradables, la reducción del consumo de energía y la gestión adecuada de los desechos.

5.5.1. Licencia Ambiental

En Colombia, las cafeterías deben obtener esta licencia antes de iniciar sus operaciones, garantizando que el establecimiento cumpla con las leyes y regulaciones ambientales, así como la gestión de los desechos de manera eficiente, donde se requiere presentar un plan de manejo ambiental para obtenerla. Dichos negocios deben cumplir con las leyes ambientales para evitar sanciones y contribuir a la sostenibilidad (Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, 2015).

5.5.2. Eficiencia de Recursos Naturales

Para una cafetería es fundamental tener presente esta medida para fomentar la sostenibilidad y reducir el impacto ambiental. El uso responsable de los recursos, la

gestión de energía, la iluminación eficiente, el ahorro de agua y la eficiencia energética son algunas prácticas importantes que estos establecimientos pueden implementar para reducir su impacto ambiental y contribuir a un mejor uso de los recursos (Saer Saker y Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, 2019).

5.5.3. Gestión de Residuos Sólidos

Es un componente fundamental para garantizar prácticas ambientalmente responsables en las cafeterías, donde pueden tomar medidas como la separación de residuos, el reciclaje, el compostaje y la capacitación de los empleados para lograr una gestión de desechos adecuada. Además, es importante tener en cuenta que las leyes locales y la ubicación pueden cambiar las regulaciones particulares (Sistema Integrado de Gestión, 2021).

5.5.4. Plan de Manejo Ambiental

Consiste en tomar medidas para reducir el impacto ambiental de las operaciones de una empresa, como una cafetería. Adaptar el plan a las necesidades específicas del negocio y evaluar regularmente su efectividad son elementos clave para promover la sostenibilidad ambiental, incluyendo una gestión adecuada de desechos, el uso eficiente de recursos como agua y energía, la compra de productos sostenibles, el control de emisiones y la capacitación del personal (Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio de Colombia, 2021).

5.5.5. Registro de emisiones y transferencia de contaminantes

Es un proceso mediante el cual las cafeterías deben reportar y documentar las emisiones y transferencias de contaminantes que producen. Durante el RETC, el

establecimiento debe registrar y reportar información sobre las emisiones atmosféricas, las descargas de aguas residuales y las transferencias de desechos sólidos, ayudando a las autoridades ambientales a supervisar las operaciones para garantizar el cumplimiento de las normas ambientales y la promoción de la protección del medio ambiente (Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, 2023).

El estudio legal abarca una variedad de aspectos, como el cumplimiento de normas sanitarias, las regulaciones laborales, las leyes de protección al consumidor y las licencias y permisos necesarios. Puede evitar sanciones costosas y mantener la integridad de la empresa reduciendo los riesgos legales potenciales.

5.5.6. Ley 1480 de 2011: Estatuto del Consumidor

Regula los derechos y obligaciones de los consumidores en Colombia que se aplica a todas las empresas que fabrican, comercializan y distribuyen bienes y servicios, incluidas las cafeterías, donde los clientes tienen derecho a información clara y precisa, protección contra la publicidad engañosa, garantía de los bienes y servicios que han adquirido y protección de sus datos personales. Por otro lado, los proveedores de bienes y servicios tienen obligaciones como proporcionar productos de alta calidad, garantizar su seguridad y abstenerse de la publicidad falsa (Ley 1480, 2011).

5.5.7. Resolución 2674 de 2013: Reglamentación del etiquetado de alimentos preenvasados

Establece estándares de salud y seguridad para los establecimientos de alimentos y bebidas en Colombia. Esta resolución se aplica a todas las empresas que

producen, comercializan y distribuyen alimentos, incluidas las cafeterías, abordando los requisitos establecidos que incluyen buenas prácticas de manufactura, control de plagas, limpieza y desinfección de instalaciones, manipulación adecuada de alimentos, control de temperatura y capacitación del personal (Resolución 2674, 2013).

5.5.8. Decreto 1072 de 2015: Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo

Es el encargado de controlar múltiples aspectos relacionados con el trabajo en Colombia, con el objetivo de unificar y simplificar las regulaciones laborales del país. Abarca temas como la contratación laboral, la jornada de trabajo, los salarios, las prestaciones sociales, la seguridad y salud en el trabajo, entre otros, además de los derechos y obligaciones de los empleadores y los empleados (Decreto 1072 Sector Trabajo, 2015).

5.5.9. Decreto 1074 de 2015: Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo

Es una ley colombiana que regula una amplia gama de actividades comerciales, industriales y de ocio, que tiene como objetivo unificar y simplificar las regulaciones existentes en estos sectores, incluyendo las normativas para el comercio y la prestación de servicios en las cafeterías en Colombia (Decreto 1074 Sector Comercio, Industria y Turismo, 2015).

5.5.10. Decreto 539 de 2014: Reglamento Técnico sobre los Requisitos Sanitarios

Establece el reglamento técnico sobre los requisitos sanitarios que deben cumplir los importadores y exportadores de alimentos para el consumo humano, materias primas e insumos para alimentos para el consumo humano y establece el procedimiento para habilitar fábricas de alimentos ubicadas en el exterior (Decreto 539, 2014).

Figura 21. Formulario RUT

		Formulario del Registro Único Tributario		<div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; font-weight: bold; font-size: 24px;">001</div>	
2. Concepto <input type="checkbox"/> 0 <input checked="" type="checkbox"/> 1 Inscripción		4. Número de formulario			
		 (415)7707212489984(8020) 000001477530496 5			
5. Número de Identificación Tributaria (NIT)		6. DV		12. Dirección seccional Impuestos de Medellín	
IDENTIFICACIÓN					
24. Tipo de contribuyente Persona natural o sucesión ilíquida		25. Tipo de documento Cédula de Ciudadanía		26. Número de Identificación	
27. Fecha expedición		28. País		29. Departamento	
30. Ciudad/Municipio		31. Primer apellido		32. Segundo apellido	
33. Primer nombre		34. Otros nombres		35. Razón social	
36. Nombre comercial		37. Sigla			
UBICACIÓN					
38. País		39. Departamento		40. Ciudad/Municipio	
41. Dirección principal					
42. Correo electrónico					
43. Código postal		44. Teléfono 1		45. Teléfono 2	
CLASIFICACIÓN					
Actividad económica					
Actividad principal		Actividad secundaria		Otras actividades	
46. Código	47. Fecha inicio actividad	48. Código	49. Fecha inicio actividad	50. Código	52. Número establecimientos
				1	2
Ocupación					
51. Código					
Responsabilidades, Calidades y Atributos					
53. Código					
05- Impto. renta y compl. régimen ordinario 49 - No responsable de IVA					
Obligados aduaneros					
54. Código					
Exportadores					
55. Forma		56. Tipo		Servicio	
57. Modo		1		2	
58. CPC		3		3	
IMPORTANTE: Sin perjuicio de las actualizaciones a que haya lugar, la inscripción en el Registro Único Tributario -RUT-, tendrá vigencia indefinida y en consecuencia no se exigirá su renovación					
Para uso exclusivo de la DIAN					
59. Anexos SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		60. No. de Folios:		61. Fecha:	
La información suministrada a través del formulario oficial de inscripción, actualización, suspensión y cancelación del Registro Único Tributario (RUT), deberá ser exacta y veraz; en caso de constatar inexactitud en alguno de los datos suministrados se adelantarán los procedimientos administrativos sancionatorios o de suspensión, según el caso. Parágrafo del artículo 1.6.1.2.20 del Decreto 1625 de 2016 Firma del solicitante:			Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice. Firma autorizada: 984. Nombre 985. Cargo		

Fuente: Sitio web DIAN

ELABORADO POR:
Docencia

REVISADO POR:
Sistema Integrado de Gestión

APROBADO POR: Líder proceso Sistema Integrado de Gestión
FECHA APROBACIÓN: Octubre de 2023

Figura 22. Formulario RUES

FORMULARIO DEL REGISTRO ÚNICO EMPRESARIAL Y SOCIAL RUES HOJA 2					
Diligencie a máquina o letra impresa los datos. No se admiten tachones ni enmendaduras. En los términos del artículo 166 del Decreto 019 de 2012 y 33 del Código de Comercio, cualquier modificación de la información reportada debe ser actualizada. En los términos del artículo 36 del Código de Comercio, la Cámara de Comercio podrá solicitar información adicional. Autorizo el uso y divulgación de toda la información contenida en este formulario y sus anexos, para los fines propios de los registros públicos y su publicidad.				Para uso exclusivo de la Cámara de Comercio Código Cámara y Fecha Radicación	
INFORMACIÓN FINANCIERA					
En los términos de la Ley, debe tomarse del balance de apertura o de los Estados Financieros con corte a 31 de diciembre del año anterior. Expresar las cifras en pesos colombianos. Datos sin decimales.					
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA			ESTADO DE RESULTADOS		
Activo Corriente	\$ _____	Pasivo Corriente	\$ _____	Ingresos Actividad Ordinaria	\$ _____
Activo No corriente	\$ _____	Pasivo No Corriente	\$ _____	Otros Ingresos	\$ _____
Activo Total	\$ _____	Pasivo Total	\$ _____	Costos de Ventas	\$ _____
		Patrimonio Neto	\$ _____	Gastos operacionales	\$ _____
		Pasivo + Patrimonio	\$ _____	Otros Gastos	\$ _____
		Balance Social (*)	\$ _____	Gastos por Impuestos	\$ _____
		(*) Solamente si es Entidad sin Ánimo de Lucro		Utilidad / Pérdida Operacional	\$ _____
				Resultado del Período	\$ _____
(Revisar las instrucciones del formulario RUES)			GRUPO NIF <input type="checkbox"/>		
COMPOSICIÓN DEL CAPITAL EN CASO DE PERSONAS JURÍDICAS					
1. NACIONAL		1.1. PÚBLICO _____ %		1.2. PRIVADO _____ %	
2. EXTRANJERO		2.1. PÚBLICO _____ %		2.2. PRIVADO _____ %	
INDIQUE EL PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN DE LAS MUJERES EN EL CAPITAL SOCIAL _____ %					
SI ES UNA EMPRESA ASOCIATIVA DE TRABAJO					
6	APORTES LABORALES	APORTES ACTIVOS	APORTES LABORALES ADICIONALES	APORTES EN DINERO	TOTAL APORTES
	\$ _____ %	\$ _____ %	\$ _____ %	\$ _____ %	\$ _____ %
REFERENCIAS - ENTIDADES DE CRÉDITO			REFERENCIAS COMERCIALES		
7	1. NOMBRE _____	TELÉFONO _____	1. NOMBRE _____	TELÉFONO _____	
	2. NOMBRE _____	TELÉFONO _____	2. NOMBRE _____	TELÉFONO _____	
ESTADO ACTUAL DE LA PERSONA JURÍDICA					
CÓDIGO DEL ESTADO DE LA PERSONA JURÍDICA (Revisar las instrucciones del formulario RUES)			OTRO CUÁL? _____		
NÚMERO TOTAL DE MUJERES QUE OCUPAN CARGOS DIRECTIVOS <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			NÚMERO DE EMPLEADOS <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
TIENE ESTABLECIMIENTOS, AGENCIAS O SUCURSALES: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> CUÁNTOS _____			TIENE LA ENTIDAD IMPLEMENTADO UN PROCESO DE INNOVACIÓN SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		
EMPRESA FAMILIAR (Informar solo para fines estadísticos) SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			PORCENTAJE DE EMPLEADOS TEMPORALES (%) _____		
DETALLE DE LOS BIENES RAICES QUE POSEA (En cumplimiento del artículo 32 del Código de Comercio)					
MATRÍCULA INMOBILIARIA			MATRÍCULA INMOBILIARIA		
DIRECCIÓN			DIRECCIÓN		
BARRIO			BARRIO		
MUNICIPIO			MUNICIPIO		
DEPARTAMENTO			DEPARTAMENTO		
PAÍS			PAÍS		
LEY 1780 DE 2016					
DECLARO BAJO LA GRAVEDAD DE JURAMENTO QUE CUMPO CON LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN LA LEY 1780 DE 2016 PARA ACCEDER A LOS BENEFICIOS DEL ARTÍCULO 31.			SOLO EN CASO DE 1 RA RENOVACIÓN Y HABIÉNDOSE ACOGIDO A LOS BENEFICIOS DE LA LEY 1780 DE 2016 AL MOMENTO DE LA MATRÍCULA.		
SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			MANIFIESTO BAJO LA GRAVEDAD DE JURAMENTO QUE MANTENGO EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN EL NUMERAL 2.2.2.41.5.2 DEL DECRETO REGLAMENTARIO DE LA LEY.		
			CUMPLO <input type="checkbox"/> NO CUMPLO <input type="checkbox"/>		
PROTECCIÓN SOCIAL					
¿ES APORTANTE AL SISTEMA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN SOCIAL? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>					
TIPO DE APORTANTE: (Marque con un X la casilla que corresponda)		APORTANTE CON 200 O MAS COTIZANTES <input type="checkbox"/>	CUENTA CON MENOS 200 DE COTIZANTES <input type="checkbox"/>	APORTANTE BENEFICIARIO DEL ARTÍCULO 5 DE LA LEY 1429 DE 2010 <input type="checkbox"/>	APORTANTE INDEPENDIENTE <input type="checkbox"/>
El suscrito declara bajo la gravedad del juramento que la información reportada en este formulario y la documentación anexa al mismo, es confiable, veraz, completa, exacta.				Espacio para uso exclusivo de la Cámara de Comercio Firma y Sello de la Cámara de Comercio	
Nombre de la Persona Natural o Representante Legal de la Persona Jurídica _____			FIRMA _____		
Documento de identificación No. _____			CC <input type="checkbox"/> CE <input type="checkbox"/> TI <input type="checkbox"/> PASAPORTE <input type="checkbox"/> PAÍS _____		
Cualquier falsedad en que se incurra podrá ser sancionada de acuerdo con la Ley (artículo 38 del Código de Comercio y normas concordantes y complementarias)					
INDIQUE A CONTINUACIÓN EL CÓDIGO CIIU POR EL CUAL PERCIBIÓ MAYORES INGRESOS POR ACTIVIDAD ORDINARIA EN EL PERIODO					
				CLASE <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	SHD <input type="checkbox"/>

Fuente: Sitio web Cámara de Comercio

6. CONCLUSIONES

El estudio de mercado llevada a cabo en el barrio El Prado de Bucaramanga dio resultados muy favorables, donde la calidad de los productos, el precio de venta y la probabilidad de consumirlos en presencialmente en el local en la cafetería fueron factores cruciales para los encuestados. Estos elementos influyeron en la viabilidad del proyecto, que resultó ser positivo según el análisis del VPN que apoya su desarrollo en el futuro, indicando que puede tener éxito y ser bien recibido por el público objetivo.

Con respecto al estudio técnico realizado para este proyecto de grado ha sido fundamental para el éxito futuro de la empresa. Este análisis permitió identificar los productos que se ofrecerán a los clientes y determinar si la ubicación del negocio es óptima para su funcionamiento, asegurando su alineación con las necesidades y expectativas del mercado.

Al realizar el estudio administrativo, se puede decir que se ha obtenido una comprensión completa de los puestos que la empresa necesita. Además, se establecieron claramente las responsabilidades principales de cada miembro del personal de la cafetería, lo que proporciona una visión detallada de las necesidades de futuros empleados del negocio para asegurarse de que los roles y responsabilidades estén claramente definidos con los objetivos organizacionales.

En el ámbito financiero, se puede concluir que este estudio requirió la consideración de aspectos críticos para su realización. Los resultados obtenidos demuestran que el proyecto es viable y presenta una sólida utilidad, lo que facilita la implementación y funcionamiento futuro de la cafetería.

Se ha obtenido una comprensión completa de los formularios y permisos necesarios para llevar a cabo este plan de negocios en la cafetería desde una perspectiva legal. Debido a que se trata de alimentos de consumo inmediato, es fundamental el desarrollo de un estudio ambiental para mantener la higiene en todos los procesos y proteger al consumidor.

7. RECOMENDACIONES

Para estar al tanto de las preferencias y necesidades cambiantes de los clientes, realice encuestas y estudios de mercado de forma regular, utilizando los datos recopilados para modificar el menú, los precios y las estrategias de marketing, asegurándose de que la cafetería siga siendo atractiva para el público objetivo.

Implementar un programa de capacitación y desarrollo continuo para los empleados que se concentre en mejorar las habilidades de servicio al cliente, la eficiencia operativa y el conocimiento de los productos.

Continuar realizando análisis financieros regulares para asegurarse de mantener bajo control los costos operativos y maximizar los márgenes de ganancia, implementando herramientas de gestión financiera que faciliten el seguimiento de ingresos y gastos, y considere la posibilidad de diversificar las fuentes de ingresos, como la venta de productos o servicios adicionales.

Crear un manual de procedimientos que describa los pasos necesarios para cumplir con las normativas legales y ambientales, asegurando que todos los empleados estén bien informados y capacitados en estos temas.

Para generar nuevas ideas y productos, se recomienda crear un calendario de innovación, realizando sesiones de lluvia de ideas con el equipo para identificar tendencias y oportunidades de mejora. A través de campañas de marketing que resalten los elementos diferenciadores, como el ambiente acogedor, la calidad de los productos y el enfoque en la experiencia del cliente, se puede promover la singularidad de la cafetería.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alarcón, L., et al., (2020). EL EMPRENDIMIENTO EN COLOMBIA Y SUS DIFICULTADES: Un análisis desde la percepción. Repositorio Institucional Universidad el Bosque.

<https://repositorio.unbosque.edu.co/server/api/core/bitstreams/69d02726-88bd-4a92-82ec-1c7cbafd30c1/content>

Beltrán, C. y Peña, A. (2023, agosto). Estrategias de crecimiento de la matriz de Ansoff y su incidencia en el volumen de ventas de Ferricomercio Bomsam de la ciudad de Ambato. Repositorio Universidad Técnica de Ambato.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/39287/1/864%20MKT.pdf>

Briones, T., et al., (2021, 20 marzo). Utilidad del benchmarking como estrategia de mejora empresarial. Dialnet.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7926897>

Bustos, J. (2021). Canvas Para El Desarrollo De Proyectos Innovadores Incursionando En La Multimedia. Repositorio Institucional Umng.
<https://Repository.Unimilitar.Edu.Co/Bitstream/Handle/10654/38144/Bustoshiguerajeysidaniela2021.Pdf.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y#:~:Text=El%20modelo%20de%20negocio%20canvas,Forma%20m%C3%A1s%20novedosa%20y%20pr%C3%A1ctica>

Datos de proyección de población de Bucaramanga 2021 desagregados por barrios y comunas. (2021). Portal Único del Estado Colombiano.
https://www.datos.gov.co/Vivienda-Ciudad-y-Territorio/58-Datos-de-proyeccion-de-poblacion-de-Bucaramanga/kn95-8dei/data_preview

Decreto 539. (2014, 12 marzo). Función Pública.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=57016#21>

Decreto 1072 Sector Trabajo. (2015, 26 mayo). Función Pública.

https://www.funcionpublica.gov.co/documents/34645357/34703621/Decreto_1072_de_2015.pdf/ba60c71c-ebb0-d606-b91a-3d43037aec4?t=1618001406633

Decreto 1074 Sector Comercio, Industria y Turismo. (2015, 26 mayo). Función Pública.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=76608>

Departamento Administrativo Nacional de Estadística [DANE]. (2023). Cuántos habitantes tenía Bucaramanga, Santander en 2023. Telencuestas.

<https://telencuestas.com/censos-de-poblacion/colombia/2023/santander/bucaramanga>

Flórez, D. y Rivero, M. (2020). CREACIÓN DE UNA EMPRESA DE CONSULTORIA PARA EL APOYO A LA TOMA DE DECISIONES EN PROYECTOS DE INVERSIÓN DE RECOBRO MEJORADO (EOR) EN EL SECTOR DE HIDROCARBUROS. Lumieres - Repositorio Institucional Universidad de América.

<https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/8433/1/329673-2020-III-MBA.pdf>

Formulario Registro Único Empresarial y Social - RUES. (s. f.). Cámara de Comercio de Bucaramanga.

<https://www.camaradirecta.com/formularios-registro-unico-empresarial-y-social-rues/>

Huter, R. (2020). Las fuentes de información periodística. Taller de Análisis de la Información. <https://perio.unlp.edu.ar/catedras/taideportivo/wp-content/uploads/sites/113/2020/09/Huter-Las-fuentes-de-informacion-periodistica.pdf>

Ibarguen, Y., et al., (2020, 10 julio). Análisis de la estructura organizacional del consultorio Innovadental a partir de la matriz DOFA. Ploutos. https://www.researchgate.net/profile/Adrian-Garcia-22/publication/344545788_Analisis_de_la_estructura_organizacional_del_consultorio_Innovadental_a_partir_de_la_matriz_DOFA/links/5f7f3408299bf1b53e164cc2/Analisis-de-la-estructura-organizacional-del-consultorio-Innovadental-a-partir-de-la-matriz-DOFA.pdf

Ibarra, J. (2020). ANÁLISIS DE UN PROYECTO EMPRESARIAL: Cafetería Express. Repositorio Institucional de Documentos ZAGUAN. <https://zaguan.unizar.es/record/96329/files/TAZ-TFG-2020-4189.pdf?version=1>

Inscripción y actualización RUT - RUT. (s. f.). <https://www.dian.gov.co/impuestos/RUT/Paginas/Inscripcion-y-Actualizacion-RUT.aspx>

Ismiño, K. (2020, noviembre). MODELO DE NEGOCIO PARA LA APERTURA DE UNA CAFETERÍA TEMÁTICA DE ARTE EN MIRAFLORES. Repositorio Institucional ULima. https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/12795/Ismi%C3%B1o_Moya_Katherine_Isabel.pdf?sequence=1

Lemoine, F., et al., (2023, 5 septiembre). Lan De Negocio Y Emprendimientos: Contribución Al Fortalecimiento Comercial En El Destino Sucre-San Vicente. Gestionar: Revista De Empresa Y Gobierno. <https://Revistagestionar.Com/Index.Php/Rg/Article/View/103/231>

Ley 1480. (2011, 12 octubre). Función Pública. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=44306>

Ministerio de Ambiente Y Desarrollo Sostenible. (2015). Licenciamiento Ambiental. Minambiente. <https://www.minambiente.gov.co/asuntos-ambientales-sectorial-y-urbana/licenciamiento-ambiental/>

Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. (2023, 31 marzo). Modelo conceptual para la implementación del Registro de Emisiones y Transferencia de Contaminantes (RETC) en Colombia. Minambiente. https://quimicos.minambiente.gov.co/wp-content/uploads/2023/06/2023_03_31_Modelo-conceptual-RETC-Colombia_2.pdf

Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio de Colombia. (2021, 2 noviembre). Plan de Manejo Ambiental. Minvivienda. <https://minvivienda.gov.co/node/44796>

Navarro, J. y Ramírez, S. (2019). PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UNA CAFETERÍA EN LA CIUDAD DE LIMA. Repositorio Institucional USIL. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/6c2512bf-3986-4ad8-9e4a-bc9754ec907b/content>

Pablo, A., et al., (2022). Arquitecturas de la Universidad del Rosario. Editorial Universidad del Rosario.
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=viJ6EAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT11&dq=La+propuesta+para+la+creaci%C3%B3n+de+un+plan+de+negocios+de+cafeter%C3%ADa>

Pedrerros, E., et al., (2022). PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UNA CAFETERÍA BIBLIOTECA EN LA CIUDAD DE LIMA, 2020. Repositorio Institucional USIL.
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/65897fed-3f31-4a6e-aa37-c514f2961ca2/content>

Resolución 2674. (2013, 22 julio). Función Pública.
<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/604808/1962.pdf/abe38fb4-e74d-4dcc-b812-52776a9787f6>

Saer, A. y Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. (2019, octubre). ESTRATEGIA NACIONAL DE ECONOMÍA CIRCULAR - ENEC. Minambiente.
https://www.invias.gov.co/foros/sostenibilidad/docs/02_ponencia_alex_saer.pdf

Sistema Integrado de Gestión. (2021, 20 octubre). Plan de Gestión Integral de Residuos. Minambiente.
https://sigestion.minambiente.gov.co/files/mod_documentos/documentos/M-E-SIG-03/versiones/Plan%20de%20gestion%20integral%20de%20residuos%20V5.pdf

SurveyMonkey (2019) Calculadora del tamaño de muestra, SurveyMonkey Audience.
<https://es.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/>

Vega, T. y Guerrero, L. (2020, 26 noviembre). Plan de negocios y plan de marketing en las micro, pequeñas y medianas empresas: análisis bibliométrico. Revista Espacios. <https://revistaespacios.com/a20v41n45/a20v41n45p20.pdf>

Velásquez, R. (2020, noviembre). PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA CAFETERÍA SAN ALEJOSS. Repositorio Institucional USTA. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/31602/2020raulalejandrovelasquez.pdf?sequence=1>

Viciano, A. (2020, 9 noviembre). MODELO CANVAS PARA ABP Y DISEÑO DE PROYECTOS DE INNOVACIÓN. WEBINARSUNIA. https://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/5549/VicianoPerez_2020-21_ModeloCanvas.pdf?sequence=1

Villamuez Rúales, D. E., & Sánchez Chantre, A. B. (2022). Diseño De Un Plan Estratégico 2021-2025 Para La Empresa Ricoleta De La Ciudad De Popayán, Colombia. Repositorio Uniautónoma Del Cauca. <https://Repositorio.Uniautonomo.Edu.Co/Xmlui/Bitstream/Handle/123456789/750/T%20a-M%20303%202022.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y>

9. ANEXOS

Anexo 1. Modelo de la Encuesta

12/6/24, 9:20

Cafetería Gostoso

Cafetería Gostoso

El objetivo de esta encuesta es conocer el mercado específico de la cafetería, donde el cliente es el factor más importante del negocio. Pretendemos saber las sugerencias y expectativas acerca del servicio y los productos ofrecidos; dichas respuestas ayudan a mejorar los procesos realizados hasta el momento y serán analizadas internamente de manera confidencial. Agradecemos el tiempo dedicado para contestar este cuestionario.

* Indica que la pregunta es obligatoria

1. 1. ¿Cuál es tu género? *

Marca solo un óvalo.

- Masculino
- Femenino
- Otro: _____

2. 2. ¿En qué rango de edad te encuentras actualmente? *

Marca solo un óvalo.

- 18 a 26 años
- 27 a 35 años
- 36 a 44 años
- 45 años en adelante

12/6/24, 9:20

Cafetería Gostoso

3. **3. ¿Qué factor consideras más importante al elegir una cafetería? ***

Marca solo un óvalo.

- Calidad de los productos
- Ambiente del lugar
- Precios Adecuados
- Ubicación del lugar

4. **4. ¿Con qué frecuencia compras empanadas? ***

Marca solo un óvalo.

- Diariamente
- Semanalmente
- Mensualmente
- Ocasionalmente

5. **5. ¿Cuál de estas bebidas prefieres para acompañar una empanada? ***

Marca solo un óvalo.

- Café
- Avena
- Jugos naturales
- Gaseosas
- Otro: _____

12/6/24, 9:20

Cafetería Gostoso

6. **6. ¿Cuánto estás dispuesto/a a pagar por una empanada de sabores exclusivos?** *

Marca solo un óvalo.

- \$3.000 a \$3.500 pesos
- \$4.000 a \$4.500 pesos
- \$5.000 a \$5.500 pesos
- Más de \$6.000 pesos

7. **7. ¿Cuál de los siguientes métodos sueles utilizar al momento de ordenar comida en una cafetería?** *

Marca solo un óvalo.

- Presencialmente en el local
- Vía telefónica
- Redes sociales
- Otro: _____

8. **8. ¿Estarías dispuesto a pagar un poco más por rellenos especiales en las empanadas que ofrece la cafetería?** *

Marca solo un óvalo.

- Sí
- No
- Tal vez

12/6/24, 9:20

Cafetería Gostoso

9. **9. ¿Qué tipo de promociones o descuentos te incentivarían a visitar una cafetería con más frecuencia?** *

Marca solo un óvalo.

- Descuentos por lealtad acumulando puntos o sellos para futuras compras
- Ofertas de combos al comprar empanadas y bebidas juntas
- Promociones especiales durante horas específicas del día

10. **10. ¿Qué iniciativa ambiental te motivaría a elegir una cafetería sobre otras existentes?** *

Marca solo un óvalo.

- Descuentos para clientes que traen sus propios recipientes
- Participación en proyectos comunitarios de limpieza o conservación del entorno
- Envoltorios reciclables de papel o de materiales orgánicos para llevar los productos

11. **11. ¿Cuál de los siguientes métodos de pago prefieres utilizar al comprar productos de una cafetería?** *

Marca solo un óvalo.

- Efectivo
- Tarjeta de debito o crédito
- Transferencias Bancarias
- Billeteras Digitales
- Otro: _____

12/6/24, 9:20

Cafetería Gostoso

12. **12. ¿Cuánto tiempo estás dispuesto a esperar un pedido una vez tomada la orden?** *

Marca solo un óvalo.

- 10 a 15 minutos
- 16 a 20 minutos
- 26 a 30 minutos
- Más de 30 minutos

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios