

*Plan De Negocio Para La Creación De “TIERNO AMANECER”, Empresa Dedicada A
Suministrar Desayunos Sorpresa En La Ciudad De Cartagena 1*

UNIVERSIDAD EAN

FACULTAD DE POSTGRADOS
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROYECTOS

PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACION DE “TIERNO AMANECER”, EMPRESA
DEDICADA A SUMINISTRAR DESAYUNOS SORPRESA EN LA CIUDAD DE
CARTAGENA

AUTORES

FRANCELINA ALARCON GRANADOS
MÓNICA ALEJANDRA GALVÁN SAMRA
LUCIA CRISTINA GÓMEZ MOSQUERA

DIRECTOR

OMAR CIFUENTES CIFUENTES

CARTAGENA, 25 DE OCTUBRE DE 2013

*Plan De Negocio Para La Creación De “TIERNO AMANECER”, Empresa Dedicada A
Suministrar Desayunos Sorpresa En La Ciudad De Cartagena 2*

*Dedico este logro profesional a Dios, a mis padres y hermanos, a mi amado esposo,
a mis compañeras de proyecto por su apoyo inalcanzable y colaboración,
y a todos aquellos que me apoyaron durante el desarrollo
de este proyecto de vida.*

Francy

*Dedico este trabajo investigativo a mis padres, por ser el pilar de mi vida y
principal fuente de motivación; ustedes merecen todos los
logros que alcance en la vida.*

Mónica

*Dedico este Proyecto de Grado a mis Padres y a mi esposo, quienes fueron el apoyo
incondicional en esta importante etapa de formación profesional para seguir en la búsqueda de
logros y metas trazadas a lo largo de mi proyecto de vida.*

Lucia

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a la Universidad EAN, a la Escuela Naval Almirante Padilla,
a nuestros profesores y compañeros por la formación y orientación;
y a todas aquellas personas que contribuyeron al desarrollo
y culminación con éxito de este postgrado.

PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACION DE “TIERNO AMANECER”, EMPRESA DEDICADA A SUMINISTRAR DESAYUNOS SORPRESA EN LA CIUDAD DE CARTAGENA¹

RESUMEN

La presente investigación tiene como fin estructurar el Diseño de Plan de Negocio de empresa cuyo negocio consiste en la producción, comercialización y distribución de desayunos a domicilio en la ciudad de Cartagena de Indias. Se ha realizado la elaboración de los cuatro estudios cronológicamente de la siguiente manera: Estudio de Mercado, Estudio Técnico, Estudio Organizacional y Estudio Financiero. Una vez finalizados los Estudios se concluye bajo los criterios de factibilidad, que el proyecto es viable representado en una Tasa Interna de Retorno del 48% y un VPN de \$10,2 millones de pesos.

PALABRAS CLAVE

Desayuno Sorpresa, Inocuidad alimentaria, Domicilio, Servicio al Cliente, Puntualidad.

¹ Autores Francelina Alarcón Granados, Mónica Alejandra Galván Samra y Lucia Cristina Gómez Mosquera Estudiantes de la Especialización en Gerencia de Proyectos Universidad EAN.

Plan De Negocio Para La Creación De “TIERNO AMANECER”, Empresa Dedicada A Suministrar Desayunos Sorpresa En La Ciudad De Cartagena 5

ABSTRACT

This research aims to structure the business plan design company whose business is the production, marketing and distribution of breakfasts at home in the city of Cartagena de Indias. There has been the development of the four studies chronologically as follows: Market Research, Technical, Organizational and Financial Study. After completing the studies concluded under the criteria of feasibility, that the project is viable represented an Internal Rate of Return of 48% and an VPN Bbstarof \$ 10.2 million Colombian pesos.

KEY WORDS:

surprise breakfast, food safety, home service, punctuality

CONTENIDO

	Pág.
CAPÍTULO 1	16
1. INTRODUCCION	17
CAPÍTULO 2	18
2. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	19
2.1. Descripción Del Problema	19
2.2. Formulación Del Problema	20
CAPÍTULO 3	21
3. JUSTIFICACIÓN.....	22
CAPÍTULO 4	23
4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
4.1. Objetivo General	24
4.2. Objetivos Específicos	24
CAPÍTULO 5	25
5. MARCO DE REFERENCIA	26
5.1. Marco Legal	26
5.2. Marco Teórico	28
CAPÍTULO 6	32
6. DISEÑO METODOLÓGICO	33
6.1. Tipo de Estudio	33
6.2. Métodos de investigación.....	33
6.3. Población.....	33
6.4. Determinación de la Muestra	35

*Plan De Negocio Para La Creación De “TIERNO AMANECER”, Empresa Dedicada A
Suministrar Desayunos Sorpresa En La Ciudad De Cartagena 7*

6.5.	Fuentes de Recolección de la información necesaria.....	36
CAPÍTULO 7	37
7.	ESTUDIO DE MERCADO	38
7.1	Análisis Del Sector.....	38
7.2	Caracterización Del Sector.....	38
7.3	Barreras De Entrada Y Salida	39
7.4	Análisis y Estudio de Mercado.....	39
7.4.1.	Tendencias del Mercado.....	40
7.5	Atención Personalizada	40
7.6	Productos y Estilos	40
7.6.1.	Descripción de los consumidores.....	41
7.7	Estudio de mercado	41
7.7.1.	Análisis De Resultados De La Encuesta	42
7.8	Riesgos y oportunidades de mercado	48
7.9	Análisis de la Competencia	48
7.9.1.	La Competencia Indirecta:	48
7.9.2.	La Competencia Directa.....	49
7.10.	Estudio de Precios	50
7.11.	Plan De Mercadeo	53
7.11.1.	Concepto Del Producto O Servicio	53
7.11.2.	Estrategias De Distribución.....	55
7.11.3.	Estrategias De Precio	58
7.11.4.	Estrategias De Promoción	59
7.11.5.	Estrategias De Comunicación	59
7.11.6.	Estrategias De Servicio	60
7.11.7.	Plan De Introducción Al Mercado	60
CAPÍTULO 8	62
8.	ESTUDIO TECNICO	63
8.1.	Ficha Técnica Del Producto	63

*Plan De Negocio Para La Creación De “TIERNO AMANECER”, Empresa Dedicada A
Suministrar Desayunos Sorpresa En La Ciudad De Cartagena 8*

8.2.	Necesidades y Requerimientos.....	69
8.2.1.	Características De La Tecnología	69
8.2.2.	Materias Primas y Suministros.....	70
8.3.	Localización	72
8.4.	Descripción del Proceso	73
8.4.1.	Plan de Producción.....	74
8.4.2.	Procedimientos	75
8.4.3.	Formatos De Control.....	77
8.5.	Estabilidad de operaciones	87
8.6.	Capacidad de Producción	88
8.7.	Planes de control de calidad	89
8.7.1.	Diagrama De Flujo Del Proceso:	89
8.7.2.	Determinar Las Condiciones De Calidad De Los Desayunos:	89
8.7.3.	Un Plan De Control:.....	90
8.8	Plan de Compras.....	90
8.9.	Costos de Producción:	91
8.10.	Infraestructura	93
8.10.1.	Planos Y Distribución De Los Espacios	93
8.10.2.	Inversión en Maquinaria y Equipo	94
8.10.3.	Inversion en Muebles y Enseres.....	96
8.10.4.	Inversion de vehículos.....	98
8.11.	Mano de obra.....	99
8.11.1.	Costos de Mano de Obra Directa	99
8.11.2.	Procedimiento De Selección Y Contratación De Personal	105
8.11.3.	Proceso inducción de personal	108
CAPÍTULO 9		111
9.	ESTUDIO ORGANIZACIONAL Y LEGAL.....	112
9.1.	Tipo De Sociedad	112
9.2.	Aspectos Legales.....	113
9.3.	Direccionamiento Estrategico	114

*Plan De Negocio Para La Creación De “TIERNO AMANECER”, Empresa Dedicada A
Suministrar Desayunos Sorpresa En La Ciudad De Cartagena 9*

9.3.1. Misión.....	114
9.3.2. Visión	114
9.3.3. Valores Corporativos.....	114
9.3.4. Cinco Fuerzas de Porter.	114
9.3.5. Análisis DOFA.....	116
9.4. Estructura Organizacional	117
9.4.1. Organigrama.....	118
9.4.2. Perfiles Y Funciones	118
CAPÍTULO 10	123
10. ESTUDIO FINANCIERO.....	124
10.1. Proyecciones Financieras	124
10.1.1. Metas Financiera a Corto Plazo	124
10.1.2. Metas Financieras a Mediano Plazo	124
10.1.3. Metas Financieras A Largo Plazo	124
10.1.4. Supuestos generales.....	124
10.2. Estados Financieros Proyectados	126
10.2.1. Estado De Resultados.....	127
10.2.2. Balance Inicial, Año Cero.	127
10.2.3. Balance General	129
10.2.4. Flujo De Efectivo	130
10.3. Análisis del Punto de Equilibrio.....	130
10.4. Análisis Financiero.....	131
10.4.1. Indicadores Financieros.....	133
10.4.1.1 <i>PruebaAcida</i>	134
10.4.1.2. <i>Márgenes de Rentabilidad</i>	134
10.4.1.3 <i>Rentabilidad Sobre el Patrimonio</i>	135
10.5. Fuentes De Financiación	135
10.6. Evaluación financiera.....	135
CAPÍTULO 11	137

*Plan De Negocio Para La Creación De “TIERNO AMANECER”, Empresa Dedicada A
Suministrar Desayunos Sorpresa En La Ciudad De Cartagena 10*

11.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	138
11.1.	Conclusiones	138
11.2.	Recomendaciones.....	140
	BIBLIOGRAFIA.....	141

LISTA DE GRAFICAS

	Pág.
Grafica 7.1: Crecimiento del Sector de Servicios en Colombia.....	39
Grafica 7.2: Cantidad de Personas por Rango de Edad.....	42
Grafica 7.3: Proporción de Personal por Estrato Socio-económico.....	43
Grafica 7.4: Alternativas en Cartagena.	44
Grafica 7.5: Disponibilidad a Pagar, Producto Similar.....	45
Grafica 7.6:Disponibilidad a Pagar, Tierno Amanecer.....	45
Grafica 7.7: Frecuencia de Compra, Tierno Amanecer.	46
Grafica 7.8: Preferencias de Servicio Domicilio.....	46
Grafica 7.9.: Reconocimiento de la Competencia.....	47
Grafica 7.10: Marca Tierno Amanecer.	53

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 6.1: Barrios Del Mercado Objetivo.....	34
Tabla 7.1: Competencia Indirecta	48
Tabla 7.2: Competencia directa.....	49
Tabla 7.3: Costo y Precio de Venta Menús Tierno Amanecer.....	51
Tabla 7.4: Precio de venta competencia.....	52
Tabla 7.5: Comparación Precios Competencia Vs. Tierno Amanecer.....	52
Tabla 7.6: Empaques	54
Tabla 8.1: Ficha Técnica Desayuno Mini	63
Tabla 8.2: Ficha Técnica Desayuno Light	64
Tabla 8.3: Ficha Técnica Desayuno de la Semana.....	65
Tabla 8.4: Ficha Técnica Tierno Amanecer	66
Tabla 8.5: Ficha Técnica Desayuno Cartagenero.....	67
Tabla 8.6: Ficha Técnica Desayuno Súper.....	68
Tabla 8.7: Materias Primas y Suministros	71
Tabla 8.8: Plan de Producción.....	74
Tabla 8.9: Procesos, Encargados Y Formatos De Control.....	77
Tabla 8.10: Solicitud de Material.....	80
Tabla 8.11: Orden de Compra	81
Tabla 8.12: Entradas y Salidas.....	83
Tabla 8.13: Formato De Control De Inventarios.....	84
Tabla 8.14: Orden De Salida.....	86
Tabla 8.15: Factura de Venta	86
Tabla 8.16: Cierre de Ventas Diarias.....	87
Tabla 8.17: Resumen Plan de Compras	91
Tabla 8.18: Costo de la Materia Prima.....	91
Tabla 8.19: Costos Fijos de Tierno Amanecer.....	92
Tabla 8.20: Distribución de Espacios, Tierno Amanecer.....	93
Tabla 8.21: Inversión en Maquinaria y Equipo.....	94

*Plan De Negocio Para La Creación De “TIERNO AMANECER”, Empresa Dedicada A
Suministrar Desayunos Sorpresa En La Ciudad De Cartagena* 13

Tabla 8.22: Inversión en Muebles y Enseres.....	96
Tabla 8.23: Necesidades de Personal	99
Tabla 8.24. Costo mensual de Personal.....	104
Tabla 9.1: Participación Accionaria	113
Tabla 9.2: Perfiles y Funciones	118
Tabla 10.1: Supuestos de la Proyección Financiera.....	124
Tabla 10.2: Estado de Resultado.....	127
Tabla 10.3 : Balance Año Inicial.....	127
Tabla 10.4: Balance General Proyectado a Cinco Años	129
Tabla 10.5: Flujo de Caja del Proyecto	130
Tabla 10.6: Datos, Punto de Equilibrio	131
Tabla 10.7: Ventas Totales.....	131
Tabla 10.8: Recuperación de La Inversión.....	132
Tabla 10.9: Tasa Interna de Retorno y Valor Presente Neto.....	133
Tabla 10.10: Indicadores y Razones Financieras	133
Tabla 10.11: Márgenes de Rentabilidad (Ventas).....	134
Tabla 10.12: Rentabilidad Financiera	135
Tabla 10.13: Flujos de Efectivo y Pasivo a Corto Plazo.....	136

LISTA DE ILUSTACIONES

	Pág.
Ilustración 7.1: Canal de distribución	55
Ilustración 7.2: Diagrama de Distribución física	56
Ilustración 7.3: Formato orden de pedido	57
Ilustración 8.1: Ubicación Tierno Amanecer, Mapa	73
Ilustración 8.2: Orden de Pedido	79
Ilustración 8.3: Proceso de Producción	89
Ilustración 8.4: Plano de Distribución de Espacios	93
Ilustración 8.5: Procedimiento de Selección y Capacitación del Personal	107
Ilustración 9.1: Análisis DOFA	116
Ilustración 9.2: Organigrama Tierno Amanecer	118

LISTA DE ANEXOS

Anexo A. Acta de aprobación.

Anexo B. Ficha Bibliográfica.

Anexo C. Licencia de uso.

Anexo D. Formato de Encuentra, Investigación de Mercado

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN

1. INTRODUCCION

En la actualidad la sociedad vive en un constante afán por cumplir con diversas obligaciones laborales, familiares y de formación profesional, actividades que restan tiempo disponible para buscar un detalle para celebrar ocasiones especiales como amor y amistad, día del padre o la madre, cumpleaños, aniversario, etc., o en retribución a un sentimiento como el amor, un agradecimiento, amistad, felicitación, entre otros.

Estas numerosas ocasiones especiales elogiadas por los seres humanos motivan a buscar un detalle que tenga una característica importante como es la originalidad al momento de elegir entre las opciones existentes en el mercado para disfrutar un momento agradable en compañía de los seres queridos y personas amadas. Los detalles y las salidas a comer tienen una larga trayectoria y han perdurado en el tiempo, lo que ha originado la aparición de lo que hoy en día se conoce como tiendas de regalos y restaurantes.

Una necesidad vital de los seres humanos es la alimentación y a lo largo del tiempo este servicio se ha convertido en uno de los negocios más rentables y su concurrencia se ve incrementada durante la celebración de las ocasiones especiales ya sean éstas; personales, como cumpleaños y aniversarios; o internacionales como Amor y amistad, día del padre, Navidad, etc. Esto genera una gran aceptación por parte de la población en cuanto a los servicios alimenticios.

En la ciudad de Cartagena existe un mercado poco explotado en el área de servicios alimenticios enfocados a la celebración de ocasiones especiales, como lo es el área del desayuno, razón por la que se propone el presente Plan de Negocio con el objetivo de satisfacer esta necesidad en la ciudad y con un enfoque en la entrega de desayunos a domicilio que contengan un detalle adicional que lo haga original y diferente cuya única finalidad se refleja en mostrar afecto a familiares y personas especiales.

Se ha diseñado particularmente este tipo de negocio para ofrecer al mercado Cartagenero un servicio que cumpla con los diversos requisitos de calidad para satisfacer las necesidades de aquellos consumidores que no tienen muchas opciones al momento de dar obsequios, presentes o detalles, ofreciendo un desayuno completo para comenzar un día agradable con una persona especial.

CAPÍTULO 2

PROBLEMA DE LA INVESTIGACION

2. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Descripción Del Problema

Según (The new Economics fundation - Nef, 2012)), Colombia es el tercer país más feliz del mundo, después de Costa Rica y Vietnam; dicho nivel de felicidad se relaciona con el gran número de feriados y celebraciones que se dan durante todo el año en el país, y que a su vez, impulsan la actividad comercial. Es por eso que en Colombia siempre se está pensando en encontrar opciones diferentes y originales con el fin de satisfacer la demanda de regalos para las distintas fechas especiales que se presentan en el transcurso del año.

Se puede atribuir que la ciudad de Cartagena es uno de los principales destinos turístico del país, los motivos indudablemente son su riqueza histórica, la magia colonial de sus calles, el clima tropical de sus paisajes y la calidez del trato que se le brinda al visitante. Lo anterior, no quiere decir que en la ciudad sólo se encuentra un destino turístico; también se observa un creciente desarrollo industrial, que año tras año, hace que la población y sus preferencias varíen positivamente, creando mercados potenciales para todos los gustos.

Sumado al crecimiento del número de habitantes, la vida moderna exige de las personas una ocupación cada vez mayor; una gran cantidad de su tiempo dedicado al ámbito laboral, otra parte estudiando y el resto en actividades que contribuyen a su crecimiento profesional; esta escasez de tiempo brinda todo un portafolio de oportunidades de negocio para emprendedores que busquen ofrecer soluciones prácticas, facilitando y agilizando el proceso de escoger el detalle o regalo adecuado para las diferentes ocasiones (día de la madre, cumpleaños, día de la mujer, aniversario de bodas, Showers, Reuniones Brunch) que se presentan en las fechas especiales durante el año.

En la ciudad no hay una oferta amplia de alternativas a la hora de elegir un regalo u ofrecer una sorpresa, los cartageneros están acostumbrados a los detalles tradicionales, una serenata, una cena fuera de casa, peluches, chocolates, ramos de rosas, entre otras ideas repetitivas y poco originales que demuestran la falta de innovación e incluso el desinterés por explorar nuevas ideas para el desarrollo y aprovechamiento de este mercado potencial.

Se evidencia que en la ciudad hacen falta empresas dedicadas a comercializar y distribuir regalos de un modo más personalizados que rompa con la monotonía de las tiendas que siempre ofrecen el mismo tipo de regalos, se necesita un mayor número de tiendas que ofrezcan ideas

originales para celebrar momentos especiales como el día de amor y amistad, el día del Padre, día de la mujer, compromiso de bodas, nacimiento de un hijo, grados, entre muchas otras fechas importantes.

2.2. Formulación Del Problema.

Por todo lo anterior, es necesario formular la siguiente pregunta, ¿Cuáles son los elementos a tener en cuenta para realizar un plan de negocio para la creación de una empresa dedicada a suministrar desayunos sorpresa en la ciudad de Cartagena?

CAPÍTULO 3

JUSTIFICACION

3. JUSTIFICACIÓN

El plan de negocio se realiza con el propósito de determinar la viabilidad de crear una nueva empresa orientada a satisfacer los deseos y necesidades de los consumidores que buscan originalidad en sus detalles para fechas especiales. Este estudio se enfoca en brindar un servicio de calidad y diferente a las opciones que se encuentran en el mercado, ofreciendo como uno de los valores agregados la entrega a domicilio de los regalos sorpresa que el cliente ha seleccionado de un abanico de posibilidades de acuerdo con la fecha o evento que desea celebrar.

El desarrollo de esta idea de negocio considera que siempre hay una forma diferente de expresar el amor, de hacer corazones felices, con un dulce despertar.

La ausencia de empresas que ofrezcan este tipo de servicio abren la oportunidad de explorar un nuevo mercado que evidencia un deseo insatisfecho y que busca opciones para satisfacer necesidades emocionales que exalten el amor al iniciar el día a través de un detalle o alimento que hace feliz y cuida el cuerpo; sin embargo las autoras han considerado importante y necesario adelantar un plan de negocio que reduzca la incertidumbre y las probabilidades de fracaso y dimensione el proyecto en todo los aspectos, demanda, capacidad instalada, costos, organización y evaluar económica y financieramente el mismo Este proyecto aporta a la economía (silva) del país a través de la generación de nuevos empleos para promocionar el servicio por medio de estrategias publicitarias y de distribución que estimulen en los consumidores la compra y así generar aumento en los ingresos.

Todos los días el ser humano desea sorprender al ser querido expresando su amor de forma diferente con pequeños detalles y que mejor que hacerlo a través del alimento más importante del día: El desayuno; un buen desayuno, augura un resto de día feliz y una relación bien alimentada, perdurará para la eternidad.

CAPÍTULO 4

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Objetivo General

Diseñar un plan de negocio para la creación de una empresa dedicada a suministrar desayunos sorpresa en la ciudad de Cartagena, por medio de un estudio de mercado, técnico, legal, organizacional, económico y financiero que permita establecer su viabilidad.

4.2. Objetivos Específicos

- Realizar un estudio de mercado que permita determinar el mercado objetivo, la demanda, análisis de la oferta, competencia, precio, entre otros y así poder evaluar la aceptabilidad y conveniencia del servicio.
- Elaborar el estudio técnico - operativo para determinar el tamaño del proyecto, el proceso, localización, equipos, capacidad instalada y estructura de costos, entre otros aspectos que determinen la factibilidad del negocio.
- Realizar el estudio organizacional y legal para determinar la estructura jurídica, organizacional, cargos, funciones y gastos de personal requerido para crear una empresa dedicada a suministrar desayunos sorpresa en fechas especiales.
- Evaluar económica y financieramente el plan de negocio para identificar la estructura financiera en lo que refiere a: la inversión necesaria, los costos en que incurriría la empresa en la elaboración, administración, venta y financiación del servicio, así como determinar el nivel de ingresos derivado de las ventas y realizar una proyección que comprometa el horizonte del proyecto, para determinar la factibilidad del mismo.

CAPÍTULO 5

MARCO DE REFERENCIA

5. MARCO DE REFERENCIA

5.1. Marco Legal.

Entre el gran universo legal de la Republica de Colombia, se encuentran varias normas de suma importancia y que son muy relevantes al momento de decidir si este proyecto es viable o no; por lo tanto, se utilizarán como referencia y soporte para el criterio de evaluación de la presente investigación las siguientes normas:

- En primer lugar, se estudian las disposiciones de la (Constitucion Politica de Colombia, 1991) por ser norma de normas y principio fundamental de todas leyes en el país. En ella, no se identifica una norma que se dedique a regular la manipulación de alimentos en particular; sin embargo, lo que si se encuentra, son normas que le otorgan facultades al presidente de la república para hacer ley y exigir su cumplimiento (Numeral 11 del Artículo 189) como medio para preservar el bien común; y la alimentación equilibrada e higiénica de la población, definitivamente hace parte de su bienestar.
 - o El (Articulo 65, 1991) de la constitución política toca el tema de elaboración de alimentos de un modo muy general, se ordena un tratado especial para las empresas involucradas en actividades agrícolas, pecuarias, pesqueras y demás actividades que procuran la obtención de las materias primas para la alimentación e incrementan la productividad de la nación.
- Según la (Ley 9 de 1979, Nivel Nacional) que de manera muy general vela por la salud y el bienestar de los habitantes de la comunidad o población como forma de asegurar una mejor calidad de vida para los colombianos. En su norma se reglamenta, se vigilan y controlan las actividades, el desempeño y roles de entidades que influyen en la salud pública.
 - o Entre sus doce tópicos, las normas que se relacionan directamente con el sector de producción y distribución de alimentos corresponden a: el TITULO II que busca garantizar la limpieza, evitar contaminación y preservar la calidad de las fuentes de agua para consumo humano, el TITULO V que especifica normas que deben ser acatadas por todo el personal en las industrias y establecimientos de comercio, relacionados con la provisión de alimentos para consumo humano y el TITULO VII donde se plasma todo lo referente con la Vigilancia y Control de

Epidemiología, se estudia el riesgo y la situación de salud de la comunidad (por la ingesta de alimentos). Es el ministerio de salud, en representación del estado, quien vigila y controla el cumplimiento de esta norma imponiendo sanciones y multas a infractores que no cooperen en garantizar la higiene y seguridad de la salud pública en el desarrollo de sus actividades.

- En tercer lugar, se encuentran los decretos que regulan el sistema de Análisis de Peligros e Identificación de Puntos Críticos de Control, también llamado **HACCP**; su principal objetivo es buscar puntos débiles (PCC, Puntos Críticos de Control) del proceso de producción donde se puedan desarrollar infecciones o nacer organismos microbiológicos que causen enfermedades o intoxicación en el consumidor. Las dos normas que garantizan el cumplimiento del sistema son:
 - El (Decreto 3075 de 1997, Nivel Nacional) cuyo principio fundamental es velar por que la salud sea un bien de interés público y en él se regulan todas las prácticas de higiene en la manipulación, preparación, elaboración (se especifica detalladamente cómo deben ser las instalaciones para los procesos), almacenaje, transporte, distribución y comercialización de alimentos que tengan como fin último el consumo humano.
 - o Se aplica en fábricas donde se procesan alimentos, sobre los equipos, utensilios y el personal que los manipulan; también sobre alimentos o materias primas usadas para su fabricación, en especial de los que están destinados a ser producto de exportación o en su defectos de los que entran al país, importación.
 - o En el texto de la ley se aclara que los alimentos de mayor riesgo para la salud pública son los que contienen más AW ó actividad acuosa (termino que corresponde a la cantidad de agua disponible en un alimento, necesaria para el crecimiento y proliferación de microorganismos como ocurre con las carnes, la leche y sus derivados, productos de pesca, preparados a base de huevo, alimentos sellados herméticamente y listos para el consumo) y PH menos de 4.5 (baja acidez), pues son altamente susceptibles a la proliferación de bacterias y cualquier descuido en sus procesos (manipulación, conservación, transporte, distribución y comercialización) puede causar intoxicación o trastornos en la salud de los consumidores.

- El (Decreto 60 de 2002, Nivel Nacional) es el que regula y especifica todo lo relacionado con la aplicación del sistema de análisis de peligros y puntos de control crítico
 - o (HACCP) en las entidades dedicadas a la fabricación de alimentos, también detalla y reglamenta lo correspondiente a los procesos de certificación. Su objeto es asegurar la inocuidad (ausencia de líquidos que generen las condiciones para el nacimiento de vida microbiológica) de los alimentos.
- Por último y no menos importante, se debe reconocer como autoridad sanitaria competente al Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (INVIMA) y a las Direcciones Territoriales de Salud; de acuerdo con la Ley, ejercen funciones de inspección, vigilancia y control, adoptando las acciones de prevención y seguimiento para garantizar el cumplimiento a lo dispuesto en el (Decreto 3075 de 1997, Nivel Nacional).

5.2. Marco Teórico

La propuesta del Plan de Negocio para el montaje de “Tierno Amanecer”, tendrá como fuentes teóricas, variables adoptadas de modelos de negocio en Países desarrollados y en vía de desarrollo, que hoy por hoy han transformado el prototipo, estructura y diseño de las Organizaciones.

(Martinez, 2012) Expresa que tener una huerta propia, diseñar cartas para comensales con dietas especiales o promover el uso de licores artesanales fueron tendencias señaladas para el 2011 en los restaurantes estadounidenses por más de 1.500 chefs de ese país.

En Colombia ya hay algunas que se imponen. Hablan de ellas los chefs Jorge Rausch, de los restaurantes Criterión y Allan; Diego Vega, del restaurante Matiz, y Juan Manuel Barrientos, de El Cielo, con sedes en Bogotá y Medellín.

Por otro lado, (Pérez, M), Gerente de Guakamaya señala las tendencias del sector. Una de ellas, que los restaurantes a manteles están abriendo línea a domicilio, antes exclusiva de las cadenas de comidas rápidas.

Tomar modelos de desarrollo de importantes Organizaciones, permite la evaluación, análisis del horizonte y alcance del Plan de Negocio, logrando proponer el factor diferencial y valor agregado en pro de la satisfacción de las necesidades de los posibles clientes.

McDonald's es una empresa que cambió la forma de hacer los negocios en el mundo. Es una marca basada en la filosofía de Ray Kroc quien impulsó el negocio y tuvo la visión de construir una gran familia de hombres y mujeres que trabajan con todo el mundo para servir al

cliente, ofreciéndole una comida de la mejor calidad en forma rápida, en un ambiente limpio y seguro y con una atención amistosa y amable. (Historia de Grandes éxitos, 2012)

El sector económico de los servicios es y seguirá siendo el más importante y relevante para la economía nacional, dado que la satisfacción de las necesidades de una población es creciente y un tanto desmedida; es por esta razón que la constante actualización, innovación y uso de mejores estrategias se considera un requisito indispensable en la creación y mantenimiento de una empresa.

El tema de la empresarialidad se ha convertido en prioritario por parte de los gobiernos, los organismos multilaterales y de las universidades. La prioridad que se le da a este tema, surge del hecho de que la creación de nuevas empresas contribuye significativamente al desarrollo económico como canal de conversión de ideas innovadoras en oportunidades económicas, como base de la competitividad mediante el rejuvenecimiento del tejido empresarial y como fuente de generación de nuevos puestos de trabajo e incremento de la competitividad. Todo esto ha conducido a que se profundice en el proceso de creación de una empresa; en los factores más relevantes que motivan o limitan la entrada y el avance de los futuros empresarios en dicho proceso en diferentes entornos locales (Berdugo Cotera, Matiz, & Crissien, 2006).

Tener una idea de negocio y materializarla, resulta ser exitosa siempre y cuando se dé un uso adecuado a todo el material de investigación, teniendo claro los cuatro estudios que se deben realizar cronológicamente de la siguiente manera: Estudio de Mercado, Estudio Técnico, Estudio Organizacional y Estudio Financiero.

El Estudio de Mercado además de contemplar el análisis de la demanda, oferta, precios, proveedores, estrategias y competidores, es el inicio de partida y punto clave de la investigación, ya que del resultado obtenido dependen los demás estudios a realizar; tal como lo menciona (Meza Orozco, 2010), la importancia del estudio de mercado está en que recoge toda la información sobre los productos o servicios que supone suministrará el proyecto y porque aporta información valiosa para la decisión final de invertir o no en proyecto de inversión.

Si la investigación de mercado se realiza profesionalmente y se profundiza en aquellos elementos que pueden afectar el funcionamiento de la futura empresa, el estudio será consistente y se podrá obtener información que permitirá disminuir la incertidumbre, por lo que la toma de decisiones de invertir o no se hace sobre bases firmes. (Meza Orozco, 2010).

Una vez termina el Estudio de Mercado, inicia la segunda etapa que comprende el Estudio Técnico, cuyo objetivo principal está enfocado en la viabilidad técnica del Proyecto; que para llegar a esta conclusión se debe tener veracidad y exactitud del contenido del mismo: localización del proyecto, tamaño del proyecto y selección de tecnología.

Variables como la localización del proyecto, es una decisión que determina el éxito o disolución del proyecto medido en costos y percepción ante los posibles clientes; siendo el caso del Plan de Negocio para el Montaje de “Tierno Amanecer”, se debe analizar detenidamente este punto crítico del estudio; ya que dentro de sus pilares está orientado a la atención y atracción de clientes tanto de manera presencial como a distancia vía domicilio.

El estudio técnico es realizado por expertos en el campo objetivo del proyecto de inversión y propone definir alternativas técnicas que permitan lograr los objetivos del proyecto y se constituye en una de las etapas de la prefactibilidad que mayor atención requiere debido a que toda la arquitectura financiera del proyecto, corresponde a la estimación de inversiones, costos e ingresos está montada sobre sus resultados. (Meza Orozco, 2010)

Todas las empresas, grandes o pequeñas, necesitan definir alguna forma de ordenamiento interno. Es necesario distribuir las tareas y responsabilidades entre los propietarios y empleados de la empresa. En general las áreas principales de la empresa son: Producción, Ventas, Administración y Finanzas. (Cifientes, 2011).

Es en este punto donde el Estudio Organizacional interviene brindando la solución y estructura que requiere la empresa de acuerdo a su esquema funcional. Todos los proyectos y/o planes de negocio poseen diferentes características y necesidades; sin embargo siempre se debe contemplar el medio más apropiado para lograr una estructura que permita visualizar resultados positivos a corto y largo plazo.

Fundamentalmente, elegir el tipo de empresa de acuerdo a su constitución jurídica, fijar el Organigrama y el contenido del mismo son la base del Estudio Técnico que le dan la sostenibilidad y cuerpo a esta importante fase.

El estudio administrativo y organizacional es de gran importancia en el estudio de proyectos, ya que es común que un proyecto fracase por problemas administrativos así se den las otras condiciones para su éxito. (Meza Orozco, 2010).

Finalmente, después de haber realizado detenidamente las etapas de los Estudios anteriormente mencionados y llegar al punto de analizar la información obtenida, el Estudio

Financiero recopila los resultados reflejados y cuantifica monto de las inversiones, ingresos y costos durante la evaluación del proyecto. Además, el Estudio Financiero es el que permite visualizar la rentabilidad del Proyecto y dar certeza de la recuperación de la inversión.

Siendo la propuesta un Plan de Negocio para el montaje de “Tierno Amanecer”, creación de nueva empresa, se hace prioritario e importante del Estudio Financiero una excelente estimación de la proyección de ventas; ya que todo el Estudio se basa con relación a este dato calculado.

Según (Cifientes, 2011) obtener una proyección razonable, se pueden seguir algunos procedimientos básicos:

- Se puede realizar un estudio de la ubicación del negocio, analizando información sobre el tráfico de personas que transita por ese lugar, población de la zona y otros elementos importantes que hacen a una investigación de mercado.
- Obtener información sobre las ventas de la competencia o negocios similares en otras zonas.
- Tomar en cuenta la experiencia propia si uno ya está operando en un negocio y ver el comportamiento y rendimiento en el pasado.
- Se puede informar a través de publicaciones especializadas, censos económicos, cámaras empresariales, etc.; para verificar el comportamiento del sector en el cual la empresa va a desarrollar su actividad.

El plan de negocio es una técnica que permite de manera ordenada establecer la aceptación de un producto y/o servicio, su precio, demanda y determinar sus ingresos. Consta de cuatro etapas de mercado, técnico, administrativo y legal y económico y financiero. El no apoyarse en esta técnica para evaluar la viabilidad y sostenibilidad incrementa los riesgos de fracaso del negocio. (Cifientes, 2011).

CAPÍTULO 6

DISEÑO METODOLOGICO

6. DISEÑO METODOLÓGICO

6.1. Tipo de Estudio

La elaboración y estudio de un Plan de Negocio para comprobar la viabilidad en el montaje de "Tierno Amanecer" es de carácter descriptivo y consiste en la descripción de cada uno de los estudios realizados en el desarrollo de la investigación, mercado, técnico, organizacional y económico-financiero con el fin de analizar si es viable o no, su ejecución.

Se espera que la información obtenida en el trabajo de recolección de datos (encuestas) para el desarrollo de la investigación, sea útil para identificar patrones que logren predecir conductas de consumo y preferencias de la población objetivo. Lo que se quiere es llegar a conocer las costumbres y actitudes culturales predominantes a través de la descripción de las actividades realizadas por las personas a las que se quiere dirigir el negocio.

Se analizará cuidadosamente cada uno de los resultados obtenidos en cada estudio, a fin de extraer conclusiones significativas que ayuden a saber si el plan de negocios es viable o no.

De lo anterior, es correcto decir que cada dato procesado, comparado y analizado hace parte de un todo y su resultado sustenta el cuestionamiento inicial de la investigación, único objetivo de este estudio.

6.2. Métodos de investigación

Se utilizará el método deductivo. Para el desarrollo del trabajo, la investigación será dividida en dos partes principalmente: una parte para el contexto general y otra para el más específico o particular. Por medio del análisis y la capacidad de síntesis, se pretende lograr la unificación de criterios lógicos, aportando conocimiento y presentando resultados que sean aceptados por todos los participantes e interesados en el proyecto.

6.3. Población

Los consumidores potenciales de Tierno Amanecer, no son un público estandarizado y se debe afirmar que la población es bastante diversa. Sin embargo, no sería correcto esperar que las 967.103 personas que habitan la ciudad de Cartagena (Dato recuperado de Censo 2005 DANE proyectado a 2012) estarían dispuestas a comprar sus productos.

Aunque los Desayunos, podrían ser demandados por personas de distinto nivel económico, académico, residentes de distintos estratos de la ciudad y con una edad de 15 años en adelante; un público bastante variado. Se hace necesario segmentar el mercado objetivo con el fin

de hallar la muestra más efectiva y adecuada para este estudio; es decir, que los clientes cumplan generalmente con las siguientes variables descritas.

- **Segmentación geográfica.** Cartagena, capital del departamento de Bolívar, localidad Histórica y del Caribe Norte.
- **Segmentación Demográfica.** Se describe la población específica y entre las características a resaltar se mencionan:
 Edad: de 15 años en adelante.
 Estrato: 3, 4, 5, y 6.
 Estado civil: No aplica.
 Género: No aplica.
 Religión: No aplica.
 Educación: bachiller, Técnico o Universitario.
 Clase Social: Media - Alta.

Teniendo en cuenta lo anterior y con el fin de calcular la dimensión de la muestra, se ha tomado la base de datos para la población de Cartagena de Indias proyectada hasta 2012 por el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas (DANE), datos que la misma entidad ha venido recalculando de la información recolectada en el censo de 2005.

La secretaria de planeación distrital y la (Ley 768 de 2002, Nivel Nacional), en conjunto, han permitido la organización y distribución Político-Administrativa de Cartagena. Se divide principalmente en tres localidades, la “Histórica y del Caribe Norte” (LH), la “De la Virgen y Turística” (LV) y la “Industrial de la Bahía” (LI); cada una, a su vez, se compone de varias Unidades Comuneras de Gobierno Urbano (UCG) donde se distribuyen los distintos barrios que integran la ciudad.

En la siguiente tabla se puede encontrar un cuadro resumen de la información presentada en la base de datos del DANE para 2012 que posee las cualidades ya descritas y que influye directamente sobre el desarrollo del presente estudio.

Tabla.6.1: Barrios Del Mercado Objetivo

Barrio	Estrato	UCG	LOC	15 a 29 años	30 a 44 años	45 a 59 años	60 y más años	Total
ALTO BOSQUE	P4	10	LH	696	622	535	472	2.325
BOCAGRANDE	P6	1	LH	3.365	2.841	2.863	1.982	11.051
CASTILLOGRANDE	P6	1	LH	1.396	1.641	1.581	947	5.565

Plan De Negocio Para La Creación De “TIERNO AMANECER”, Empresa Dedicada A Suministrar Desayunos Sorpresa En La Ciudad De Cartagena 35

CENTRO	P4	1	LH	946	843	725	593	3.107
CRESPO	P5	1	LH	3.416	2.823	2.605	2.016	10.860
DANIEL LEMAITRE	P3	3	LH	4.768	2.939	2.166	1.564	11.437
BOSQUE	P3	10	LH	2.938	2.498	2.252	1.666	9.354
EL CABRERO	P5	1	LH	466	366	305	180	1.317
EL LAGUITO	P6	1	LH	426	341	349	261	1.377
GETSEMANI	P3	1	LH	1.571	1.031	868	676	4.146
LA MATUNA	P3	1	LH	263	131	138	70	602
MANGA	P5	1	LH	3.458	3.028	3.353	2.467	12.306
MARBELLA MARTINEZ MARTELO	P5	1	LH	591	358	355	218	1.522
PIE DE LA POPA	P3	9	LH	514	460	398	263	1.635
SAN DIEGO	P5	1	LH	1.730	1.440	1.339	1.151	5.660
TORICES	P4	1	LH	1.091	603	565	495	2.754
TORICES	P3	2	LH	5.666	4.711	3.754	2.676	16.807
Total Edades				33.301	26.676	24.151	17.697	101.825

Fuente: Censo 2005 DANE proyectado a 2012

De lo anterior se puede observar que, teniendo en cuenta, todas las características anteriormente descritas, el número de personas que probablemente estén interesadas en demandar nuestros productos serian 101.825 Cartageneros.

6.4. Determinación de la Muestra

Para calcular el tamaño de la muestra se debe tener en cuenta que la población objetivo está conformada por 101.825 hombres y mujeres, que tiene como mínimo 15 años de edad, todos provenientes de la localidad Histórica y del Caribe Norte (LH) Cartagenera, conformada por los barrios vecinos: Alto Bosque, Bocagrande, Castillogrande, Centro, Crespo, Daniel Lemaitre, Bosque, El Cabrero, El Laguito, Getsemani, La Matuna, Manga, Marbella, Martinez Martelo, Pie De La Popa, San Diego y Torices.

La fórmula utilizada para hallar la muestra es $n = (Z^2pqN) / (Ne^2 + Z^2pq)$ donde el nivel de confianza corresponde a 90% y la probabilidad de error equivale a 10%.

Aplicación de cálculo para hallar el tamaño de la muestra:

$$n = (Z^2pqN) / (Ne^2 + Z^2pq)$$

Donde

n= es el número de encuestas a aplicar.

Z= 1,65 nivel de confianza de 90%, tabla estándar.

N= 101.825 Cartageneros. Población, mercado potencial.

e= 0,1 (10%) porcentaje de error.

P= 0,5 (50%) probabilidad de ocurrencia.

Q= 0,5 (50%) probabilidades de no ocurrencia.

$$n = ((1.65)^2 (0.5) (0.5) (101825)) / ((102825) (0.05)^2 + (1.65)^2 (0.5) (0.5))$$

$$n = ((1,65)*(1,65)*(0,5)*(0,5)*(101825)) / ((101825)*(0,1)*(0,1)) + (1,65)*(1,65)*(0,5)*(0,5)$$

$$n = 69304,64 / 1018,93$$

$$n = 68,01703563$$

$$n = 68$$

Se tomó una muestra de 68 personas.

6.5. Fuentes de Recolección de la información necesaria

- **Fuente Primaria:** se agota por medio del instrumento de la encuesta; se podrá determinar la percepción de cliente potencial sobre la idea de negocios (calidad, precio, imagen del producto, ect.)
- **Fuente secundaria:** se obtendrá a partir de estudios de acceso público, que hayan sido realizados previamente en la ciudad de Cartagena y que pueda sustentar ó contribuir al desarrollo de esta investigación.(Internet, DANE)

Acorde a lo anterior, las técnicas de recolección utilizadas será la encuesta escrita.

- **Tratamiento de la información.** La información será tratada de forma sistemática, ordenada, procesada y clasificada de tal manera que permita la elaboración de herramientas practicas (tablas y graficas) que faciliten el análisis y la interpretación de los resultados sobre la Viabilidad de Tierno Amanecer.

CAPÍTULO 7

ESTUDIO DE MERCADO

7. ESTUDIO DE MERCADO

7.1 Análisis Del Sector

Tierno Amanecer S.A.S se encuentra ubicada en el sector de los Servicios de la economía.

El sector terciario o de los servicios, incluye todas aquellas actividades que no producen una mercancía en sí, pero que son necesarias para el funcionamiento de la economía. Como ejemplos de ello tenemos el comercio, los restaurantes, los hoteles, el transporte, los servicios financieros, las comunicaciones, los servicios de educación, los servicios profesionales, el Gobierno, etc.

Este sector se considera no productivo, puesto que no produce bienes tangibles pero, sin embargo, contribuye a la formación del ingreso nacional y del producto nacional.

Recuperado de <http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/economia/econo53.htm>

Proyecto SE Edición SM (2010): Sectores de la Economía Colombiana Este sector aporta elevadas utilidades a la economía nacional. En la última década, las exportaciones reportaron un crecimiento promedio anual del 11,2%, las importaciones, por su parte aumentaron un 9,6%, lo cual significa que la economía nacional ha mantenido un buen ritmo de crecimiento.

El comercio al por menor o al detal se realiza en todo el territorio nacional en tiendas, hipermercados, centros comerciales, supermercados y centrales de abasto.

El comercio al por mayor se realiza principalmente en la ciudad capital y los departamentos de Antioquia, Valle del Cauca, Atlántico, Norte de Santander, Santander y Bolívar.

El informe del Banco Mundial de 2010 ubica a Colombia en el puesto 37, entre 183 países con facilidad para hacer negocios.

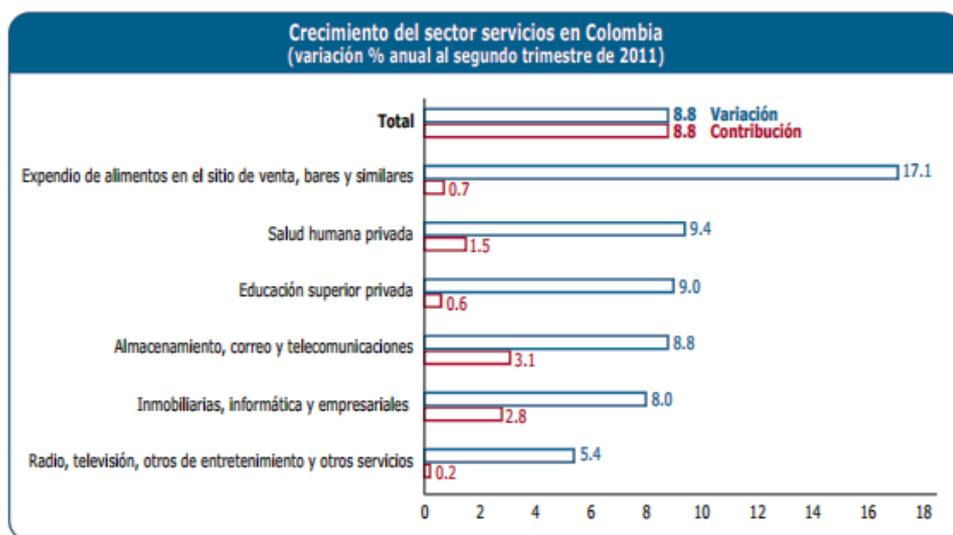
7.2 Caracterización Del Sector

En los últimos años, el sector de servicios se ha convertido en una fuente importante de ingresos y empleo en el país. Es así como su participación dentro de la actividad económica llegó a casi el 46% del total del PIB en el segundo trimestre de 2011, superando la suma de los sectores tradicionales de la economía (agro, industria y comercio, 32%).

Específicamente, de acuerdo a la siguiente Tabla los servicios auxiliares al transporte (+19.9%) y el expendio de alimentos en sitios de venta como bares y restaurantes (+17.1%) fueron las actividades que presentaron el crecimiento más notable en su nivel de ingresos. En el segundo caso, su crecimiento se explica por el buen ritmo que ha tenido la confianza del consumidor durante el presente año y el crecimiento del endeudamiento de los hogares con fines

de consumo (+21.4% real a agosto 2011). (Informe Semanal Asociación Nacional Instituciones Financieras No. 1094 2011). *Desempeño reciente del Sector de Servicios*. Recuperado de <http://anif.co/sites/default/files/uploads/Oct24-11.pdf>.

Grafica 7.1: Crecimiento del Sector de Servicios en Colombia



Fuente: Cálculos Anif con base en Dane-Muestra Trimestral de Servicios (MTS)

7.3 Barreras De Entrada Y Salida

Bajo un trabajo de análisis y percepción del medio, las barreras de entrada y salida no son el punto crítico que impidan o que de cierta manera limiten la ejecución del mismo. La inversión del negocio no es alta, dado que no exige algún tipo de recurso sofisticado, alta contratación de personal y/o insumos de alto costos, que lleven a que los recursos económicos para el desarrollo del plan de negocio se incrementen desmedidamente.

Siendo una empresa prestadora de servicios dedicada a la producción, comercialización y distribución de desayunos sorpresa a domicilio, existe una barrera muy importante que es la estrategia de publicidad y promoción; las grandes empresas a nivel nacional y mundial son reconocidas tanto por su calidad como por su imagen y publicidad, que fundamentalmente es lo que ha marcado su inicio y su permanencia en el mercado. Es muy necesario que la estrategia de publicidad de Tierno Amanecer sea directa, concisa y muy completa para que logre ser llamativa para el mercado; ya que es una empresa innovadora y debe ser atractiva tanto por la novedad en sus servicios como su imagen y recordación de marca.

7.4 Análisis y Estudio de Mercado

7.4.1. Tendencias del Mercado

Tierno Amanecer”, tiene como fuentes teóricas, variables adoptadas de modelos de negocio en Países desarrollados y en vía de desarrollo, que hoy por hoy han transformado el prototipo, estructura y diseño de las Organizaciones.

(Pérez, M), Gerente de Guakamaya señala las tendencias del sector. Una de ellas, que los restaurantes a manteles están abriendo línea a domicilio, antes exclusiva de las cadenas de comidas rápidas.

“Una nueva forma de comunicar”, a través de un servicio original y generador de emociones, sentimientos y gratos recuerdos. La idea es sorprender y mimar a un ser querido, amigo o conocido.

A la hora de agasajar a una persona especial, un desayuno casero es una alternativa distinta para acariciarla y sorprenderla. Es que, en fechas clave, encontrar el regalo adecuado suele llevarnos mucho tiempo, además de representar un aprieto costoso. Un compromiso que tiene un significado diferente para cada persona, porque la intención es transmitir nuestro afecto y compartir un día inolvidable junto a nuestros seres queridos. Aniversarios de boda, cumpleaños, día de los enamorados, del padre, de la madre y del amigo, por citar algunos.

“El sabor y el aroma de un exquisito desayuno es una excelente idea para impactarlos. La gente busca mucho lo novedoso, soluciones rápidas y tranquilidad.

“La idea es deglutir un rico café o capuchino, leche chocolatada, té saborizado y jugos, acompañados con exquisitos budines, alfajores, cake pops, cupcakes, tarta de frutillas, lemon pie y trufas.

7.5 Atención Personalizada

Para personalizarlo aún más, se tiene en cuenta un color preferido, un tema a elección (música, deporte, profesión, romántico, etcétera)", ilustran los proveedores, que, asimismo, puntualizan en el gusto y el paladar de la persona que queremos agasajar.

7.6 Productos y Estilos

Una gran dosis de amor y la frescura de los productos y estilos ornamentan los acontecimientos: “materos, convencional, criollos, light, premium, kids, sweet, esencial; deluxe y muchos más”, delinean las empresas familiares, que, como Laura, acercan sus elaboraciones a los lugares de trabajo y hogares.

“Los desayunos infantiles se adornan con personajes o dibujos animados de moda: Hello Kitty, el ratón Mickey, el Sapo Pepe, princesitas o futbolistas. Asimismo, para los cumpleaños de las quinceañeras, se preparan coloridos desayunos, los cuales incluyen tortas cubiertas con mazapán en forma de corazones y estrellas. Y tradicionales opciones para el día de la madre, bodas, aniversarios, egresados y románticos

“Alegrar y consolidar sentimientos a través de una nueva forma de comunicar, empleando el arte de regalar”. *La tendencia de regalar desayunos y brindis a domicilio*. Recuperado de http://www.noticiaspehuajo.com/index.php?option=com_content&task=view&id=16221.

7.6.1. Descripción de los consumidores

Los consumidores de Tierno Amanecer con Hombres y Mujeres de entre 15 a 65 años, en su mayoría de clase media alta, residentes de los barrios vecinos Bocagrande, Castillogrande, Centro, Crespo, Manga, Pie de la Popa y Torices.

El factor que motiva la demanda de los productos, es la necesidad de tener un detalle o atención con esa persona que el comprador considera especial, la satisfacción de los deseos del ser amado.

El motivo más frecuente para que el cliente compre es la celebración de eventos y fechas especiales del año, ya sean eventos públicos (día de la madre, día del padre, Amor y amistad, navidad) ó particulares, al interior de cada familia o pareja (cumpleaños, aniversario de bodas, desayuno familiar).

La mayoría de los consumidores compran sus regalos, los llevan a empacar y luego hacen reserva en un restaurante a donde deben desplazarse, pagan aparte por los tres servicios y suelen usar frecuentar los mismos almacenes para comprar sus regalos y empacar sus regalos.

7.7 Estudio de mercado

Objetivo del estudio: Analizar a los clientes objetivo para conocer su conducta, sus preferencias y gustos con el fin de estimar la demanda o el nivel de su consumo.

Supuesto: Existe la posibilidad de que el 80% de la población objetivo o clientes potenciales quieran comprar desayunos Sorpresa a domicilio en Tierno Amanecer.

Información requerida:

- Formulario de preguntas que ayuden a recoger información sobre los gustos y preferencias del consumidor.
- Que opinión podría tener el consumidor de esta idea de negocio.

- Frecuencia de compra, ¿cada cuánto tiempo planea sorprender al ser querido?
- Su susceptibilidad a comprar en fechas especiales del mercado (amor y amistad y otros de calendario internacional).
- Presupuesto destinado para compra de regalos y detalles de este tipo.

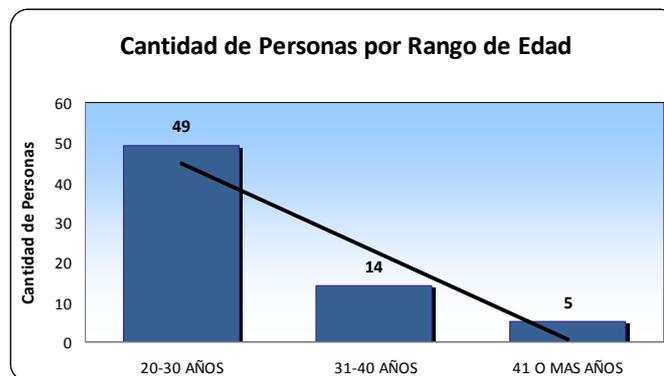
Fuente de información: Se utilizó fuente primaria mediante encuestas.

A continuación se muestran los resultados obtenidos de encuesta aplicada a 68 personas del mercado objetivo seleccionado

7.7.1. Análisis De Resultados De La Encuesta

- Las personas que aplicaron la encuesta para el estudio de la viabilidad de Tierno Amanecer, se clasifican en tres grupos Principalmente.
 - Por género, donde la mujeres resultaron siendo mayoría con una proporción de 54%.
 - Por edad, donde se refleja una mayor proporción de personas en edades tempranas (la edad mínima es de 15 años), de la siguiente manera.

Grafica 7.2: Cantidad de Personas por Rango de Edad

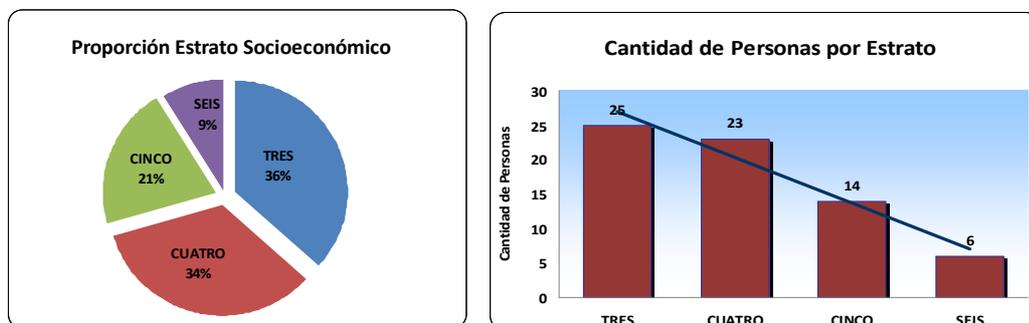


Fuente: Autores

Las personas con edades de entre 20 a 30 años, son el 72% de las encuestas aplicadas. De 31 a 40 años son el 20.6% y los de 41 años en adelante equivalen al 7.3% del total.

- Por estrato socioeconómico, se encontró que la gran mayoría corresponde al nivel tres, y que, entre mayor es el estrato, menor es el volumen de personas; como se puede observar en las siguientes graficas:

Grafica 7.3: Proporción de Personal por Estrato Socio-económico.

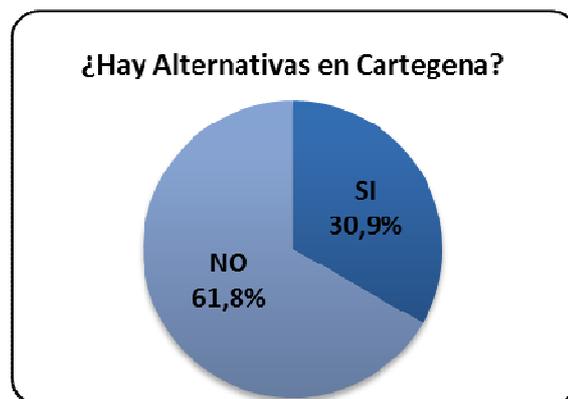


Fuente: Autores

- b. El 94% de las personas afirmo que compraría en Tierno amanecer, solo 4 personas contestaron de manera negativa, lo que equivale al 6%; las razones que sustentan su respuesta son:
 - En la mañana el tiempo es muy reducido; sobretodo, en días laborales.
 - El encuestado no ha visto la propuesta física (real) del producto, no lo conoce.
- c. El 47% del personal encuestado afirmo que disfrutaría de momentos de ocio y goce entre amistades, con una frecuencia de 1 a 3 días al mes; un 36% estaría dispuesto a invertir de 3 a 5 días. Es muy poca la proporción que preferiría disfrutar de más de 5 días al mes (17%).
- d. El 92,6% de la muestra expreso la importancia que representa para ellos la celebración de fechas especiales; respuesta que complementa la pregunta que indaga sobre la relevancia de regalar detalles sorpresa al ser querido en dichas fechas, el resultado fue positivo con una proporción de 94.1%.
- e. El 61.8% de las personas a las que se le aplico la encuesta, afirmo disfrutar los días especiales con invitaciones a cenar en restaurantes
- f. El 39.7% del total de encuestados prefiere aprovechar la fecha disfrutando en casa.
- g. De la muestra total de 68 personas, 37 (54.4%) acostumbra a regalar ropa y zapatos, 34 personas, otra gran cantidad (50%) de la muestra prefiere celebrar con invitaciones a comer. Las mismas opciones son las más concurridas cuando se inviertes los papeles y la pregunta se dirige a ¿qué le gustaría recibir?, las respuestas son: Ropa y Zapatos con 55.8% del total de 68 personas e Invitaciones a comer con 38.2% del total de 68 personas.

- h. La mayoría de las personas entrevistadas (57.4%) afirmo que consume o adquiere productos similares a flores, globos o variedades en almacenes de detalles como Burbujas y Papper Moon con una frecuencia de 1 a 3 veces por año.
- i. 42 personas, es decir, el 61.8% de los encuestados cree que en Cartagena, no hay alternativas para ofrecer regalos innovadores y diferentes a sus seres queridos en fechas especiales, como se observa en la siguiente gráfica.
- Las razones que justifican la negativa son:
 - Los almacenes son muy pocos, falta variedad.
 - -el mercado es muy cerrado, los empresarios del sector no han innovado.
 - Las costumbres de regalar siempre lo mismo, de los mismos almacenes y que no exista competencia hace que no haya variedad y que el cliente no tenga muchas opciones para elegir, se crea un ambiente de tolerancia y conformismo.

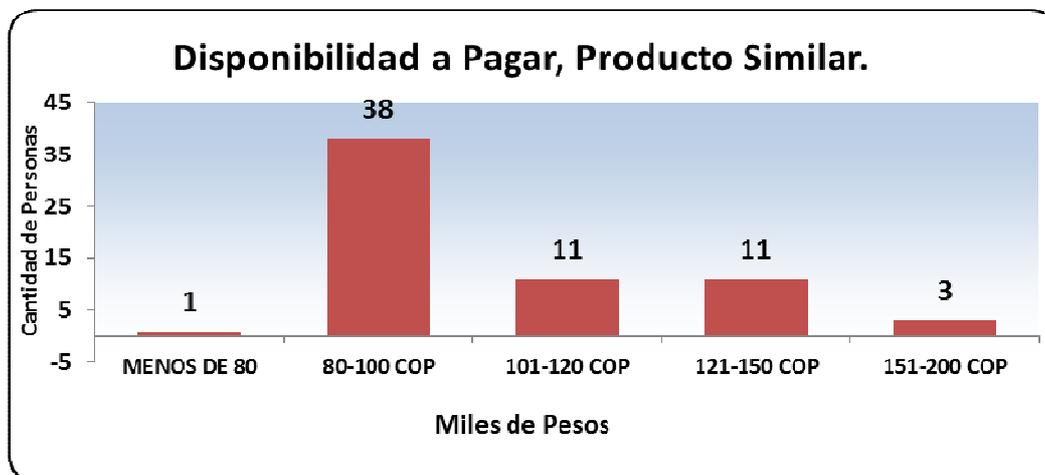
Grafica 7.4: Alternativas en Cartagena.



Fuente; Autores

- j. Un poco más del 48% de la muestra entrevistada (68 personas) tiene un nivel de ingresos superior o igual a 3 Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes (SMMLV).
- k. El 56% aproximadamente, es decir, 38 personas (la mayoría), estarían dispuesta a pagar por productos similares a los que ofrece Tierno amanecer, un valor que oscila entre \$80.000 COP a \$100.000 COP.

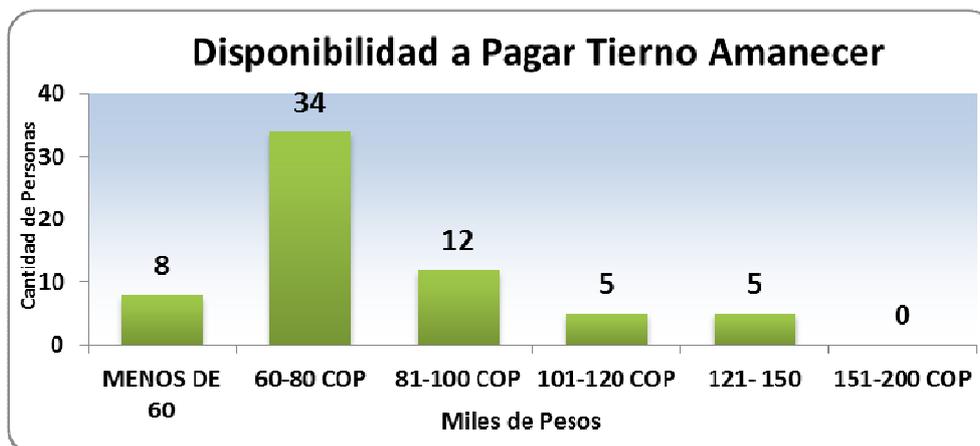
Grafica 7.5: Disponibilidad a Pagar, Producto Similar



Fuente: Autores, Basado en Resultados encuesta Aplicada.

1. El 50% aproximadamente, es decir, 34 personas (la mayoría), estarían dispuestas a pagar por los desayunos de Tierno Amanecer, un valor que oscila entre \$60.000 COP a \$80.000 COP. Nadie estaría dispuesto a invertir de \$151.000 COP a 200.000 COP en desayunos sorpresa de Tierno Amanecer.

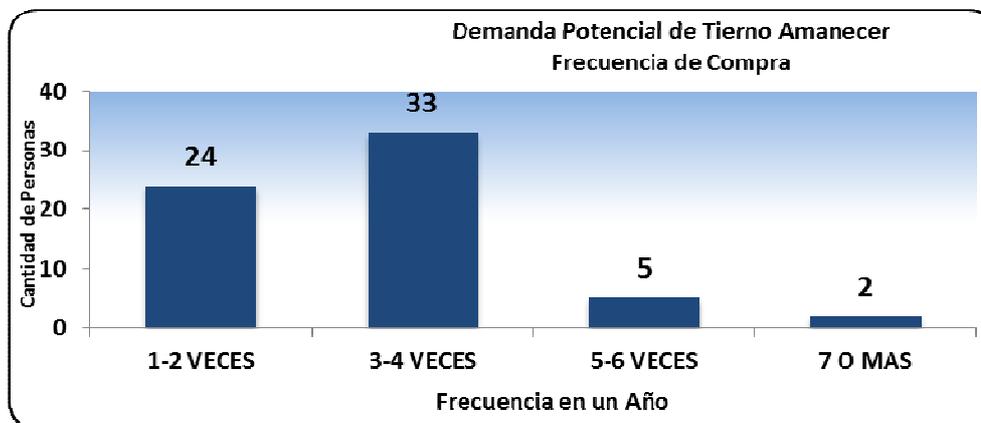
Grafica 7.6: Disponibilidad a Pagar, Tierno Amanecer



Fuente: Autores, Basado en Resultados encuesta aplicada.

- m. El 48.5%, es decir, 33 personas del total encuestado, le gustaría y está interesado en adquirir los desayunos elaborados por Tierno Amanecer, con una frecuencia de 3 a 4 veces en el año, como se observa en la gráfica.

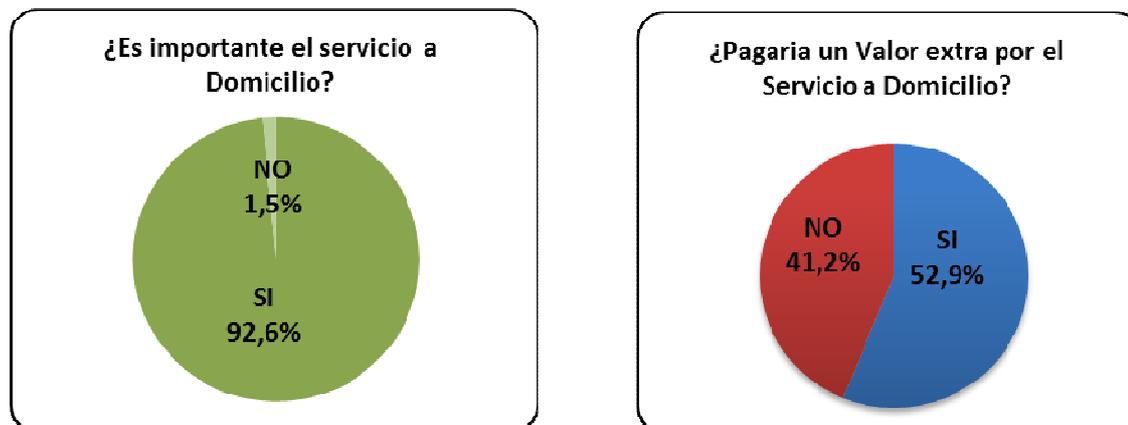
Grafica 7.7: Frecuencia de Compra, Tierno Amanecer.



Fuente: Autores, Basado en Resultados encuesta aplicada.

- n. El 92.6% de la personas creen que Tierno Amanecer debe trasladar los desayunos hasta su lugar de entrega. Adicional a lo anterior, el 52,9% de los interesados afirma que no sería molestia pagar un valor extra por el servicio a domicilio.

Grafica 7.8: Preferencias de Servicio Domicilio.



Fuente: Autores, Basado en Resultados encuesta aplicada.

Al 67.6% de las personas, les gusta la idea de sorprender a sus seres queridos con los productos que ofrece Tierno Amanecer.

- o. Las sugerencias otorgadas por las personas entrevistadas, brindan las siguientes ideas:
- Paquetes de desayunos con precios más asequibles
 - Facilidades de pago, es decir, Pagos PSE (virtuales) ó por medio de datafonos inalámbricos en el sitio de entrega.

- Ofrecer el servicio a domicilio incluido en el precio del desayuno ó gratuito, como un valor agregado.
 - Brindar todo un portafolio de Menús y Catalogo de regalos que acompañen el desayuno.
 - Que se ofrezca el mismo concepto a distintas horas del día, no solo desayunos.
 - Que exista la posibilidad de amenizar el momento, es decir, poder llevar mariachis con el desayuno (por un valor adicional)
- p. El 82.4% de la muestra opina que no conocen el nombre de otras empresas que ofrezcan los mismos productos o servicios que propone Tierno Amanecer.

Solo el 11.8% afirma conocer la competencia y los nombre de los establecimientos que reconocen son:

Grafica 7.9: Reconocimiento de la Competencia.



Fuente: Autores, Basado en Resultados encuesta aplicada.

-Sukkar Gourmet

-Un dulce Despertar

-Desayunos Increíbles.

- q. Cundo se le pregunta al encuestado que reconoce la competencia sobre su opinión del establecimiento y se le solicita que haga una comparación con lo que le ofrece la idea de negocios Tierno Amanecer, se puede hacer una división de la siguiente manera.

- **Aspectos a favor de Tierno Amanecer:**

-La Forma de pago de Dulce Despertar es muy Complicado, es por medio de efecty y debe ser antes de que se preste el servicio.

- **Aspectos en contra de Tierno Amanecer:**

- Muy buena calidad.
- Muy buena presentación y lindos diseños.
- Precios bajos.
- Variedad de menús y entre ellos menús light.

7.8 Riesgos y oportunidades de mercado

Riesgos: Variación en las tasas de interés de los préstamos necesarios para el montaje de la infraestructura física e inversión inicial. Caída general de los márgenes de rentabilidad por la tendencia económica del país. Variación en el precio de los alimentos básicos (pan, leche, huevos, café, entre otros.)

Oportunidades del mercado: existe una gran cantidad de compradores potenciales en la ciudad de Cartagena. Hay un calendario de fechas especiales comerciales a lo largo del año (día del padre, san Valentín, amor y la amistad, noche buena, día de reyes, día de la madre, día de la mujer) donde se espera que se disparen las ventas.

7.9 Análisis de la Competencia

Hoy día existen en la ciudad de Cartagena muy pocos negocios que se dediquen exclusivamente a hacer desayunos sorpresa para sus clientes; sin embargo, si existen varios proveedores de insumos y productos tradicionales o almacenes para empacar regalos que podría en determinados momentos llegar a afectar la rentabilidad del negocio. La competencia de Tierno Amanecer puede ser dividida en dos grupos como puede observarse en las Tablas 3 y 4

7.9.1. La Competencia Indirecta:

Tabla 7.1: Competencia Indirecta

EMPRESA	PRODUCTO	ESTRATEGIA PROMOCION	CLIENTES	DIFERENCIA	PRECIO
BURBUJAS	Vitales, Tarjetas, Empaques para regalos, Peluches y muñecos, Globos y accesorios para cumpleaños, Cintas y papeles por pliego, bolsas de regalo, Chocolates y dulces	Venta directa en locales (centros comerciales) Caribe plaza CC el portal Mall Plaza y en el Barrio manga en la avenida de la Asamblea.	Variado público, en su gran proporción Adolescentes entre 13 a 19 años de edad.	Se dedica especialmente a empacar regalos y marcar tarjetas con letra tipo Timoteo. Solo venta de muñecos, tarjetas y chocolates. No tiene servicio a domicilio. No vende desayunos.	Entre \$15.000 a \$200.000 dependiente producto (envoltura ó muñeco) y su tamaño.

Plan De Negocio Para La Creación De “TIERNO AMANECER”, Empresa Dedicada A Suministrar Desayunos Sorpresa En La Ciudad De Cartagena 49

LIBELULA	Vitrales, Tarjetas, Empaques para regalos, Peluches y muñecos, Globos y accesorios para cumpleaños, Bolsas de regalo. Chocolates y dulces Servicio de montaje de fiestas temáticas Formas de icopor y Piñatería	Venta directa local barrio Manga	Todo tipo de público. Adolescentes Padres y toda persona que pueda estar interesada en una fiesta temática o en la piñata de su hijo	No tiene servicio a domicilio. Su principal actividad es proveer los accesorios para fiestas temáticos (Baby Shower, piñatas ó shower de bodas). Manejan unos precios asequibles.	Entre \$5.000 a \$100.000 pesos, dependiendo del producto y su tamaño. Tiene ventaja en precio, el producto es mucho más económico en comparación a los demás establecimientos, usando generalmente las mismas marcas y de igual calidad.
PAPPER MOON	Vitrales, Tarjetas, Empaques para regalos, Peluches y muñecos, Globos y accesorios para cumpleaños, Bolsas de regalo. Chocolates y dulces Decoración de fiestas y Centros de mesa. Formas de icopor, decoración de eventos (grados, cumpleaños, matrimonios)	Venta directa local, barrio Bocagrande av. San Martin.	Todo tipo de público. Adolescentes y Adultos. Cualquier persona interesada en organizar un evento (grados o shower).	Se dedican a decorar fiestas, decoraciones en globos y arreglos de centros de mesa. No manejan el servicio a domicilio. Los precios son altos. Es el establecimiento de este tipo, más tradicional que tiene la ciudad. Un porcentaje de sus productos son importados.	Entre \$20.000 y \$300.000 pesos, dependiendo del tamaño, referencia y de la marca del producto. Son productos de calidad, manejan un precio alto porque están dirigidos a las personas de estratos más altos de la ciudad.

Fuente: Autores

7.9.2. La Competencia Directa

Tabla 7.2: Competencia directa

EMPRESA	PRODUCTO	ESTRATEGIA PROMOCION	CLIENTES	DIFERENCIA	PRECIO
SUKKAR GOURMET	Desayunos	Venta directa en el Local, ubicado en Bocagrande.	Todo tipo de público.	No tienen servicio a domicilio. Una sola variedad de productos en cada desayuno.	Entre \$80.000 y \$140.000 pesos.
UN DULCE	Desayunos	No existe un	Todo tipo de	Es complicado	Desde 70.000

Plan De Negocio Para La Creación De “TIERNO AMANECER”, Empresa Dedicada A Suministrar Desayunos Sorpresa En La Ciudad De Cartagena 50

DESPERTAR	punto de venta, contacto telefónico e internet.	público, mayor proporción Adolescentes o adulto joven.	en el proceso de pago (efecty). Primero se debe ir a pagar para que ellos hagan el producto	el menú más pequeño, hasta 140.000 por el más costoso.
Detalles & Sorpresas Cartagena	Desayunos y sorpresas (flores, chocolates, entre otros)	Punto de venta, no es especificado en la página, contacto interactivo.	Dirigido a todo público.	No es exclusivo desayunos, Tienes horarios de despacho, también en horas de la tarde.

Fuente: Autores

7.10. Estudio de Precios

Los precios de Tierno amanecer fueron fijados teniendo en cuenta los siguientes criterios.

- La restricción arrojada como resultado por las encuestas, los compradores potenciales estarías dispuestos a pagar un valor de \$60.000 hasta \$80.000 mil pesos máximo.
- El rango de precios de la competencia, teniendo en cuenta que los desayunos no son estándar y que cada establecimiento crea y ofrece a sus clientes diferentes menús, es de relevante importancia el grado de creatividad.

Acorde a lo anterior, el procedimiento usado para establecer los precios de venta comenzó con la creación de los menús a ofrecer y el detalle de su contenido, se cotizó el precio de cada uno de sus insumos para hallar el costo de venta. Teniendo dicho costo, se buscó un porcentaje (margen) con el que el precio final (venta) no superara al de la restricción del consumidor potencial. Se debe aclarar que el margen de 30% utilizado para fijar para los precios de venta no corresponde en su totalidad a la utilidad neta, porque de ellos deben ser deducidos los costos directos de nómina y los costos fijos.

Se espera que con el margen de 35% fijado para cada uno de los menús se logre cubrir los gastos fijos y adquirir un porcentaje de utilidad.

Se debe aclarar que en todos los casos, el precio de venta no corresponde al precio que el comprador estaría dispuesto a pagar; esto se presenta por la variedad de tamaños y productos adicionales incorporados a determinados menús especiales.

Tabla 7.3: Costo y Precio de Venta Menús Tierno Amanecer.

MENÚ	CONTENIDO	COSTO DE VENTA	PRECIO DE VENTA
DESAYUNO CARTAGENERO	Arepa de Huevo, Carimañola de Queso, Carimañola Carne, Chicharrón, Patacones, Juguito en Caja, Leche en Caja (Café o Milo), Azúcar, Instacream, Vasos, Platos y Cubiertos, Bandeja en Mimbre con individual, Tarjeta de Mensaje, Globo, Decoración (Papel Regalo, Moño y Cinta) Domicilio	\$50.500	\$69.000
DESAYUNO MINI	Sandwich (Jamón y Queso), Variedad de Pan, Ensalada de Frutas, Galletas, Gelatina, Juguito en Caja, Leche en Caja (Café o Milo), Azúcar, Instacream, Pocillo y Plato, Bandeja pequeña en Mimbre con individual, Tarjeta de Mensaje Globo, Decoración (Papel Regalo, Moño y Cinta) Domicilio	\$43.500	\$59.000
DESAYUNO SUPER	Ensalada de Frutas, Variedad de Pan y Pandebono, Sandwich de Pollo y Queso, Bandeja de Mini Arepa e' Huevo y Carimañola, Juguito en Caja, Leche en Caja (Café o Milo) Azúcar, Instacream, Mermelada, Mantequilla Personal, Gelatina, Cupcake Decorado, Variedad de Chocolates, Bandeja en Mimbre con individual, Pocillo, Plato y, Cubiertos, Tarjeta de Mensaje, Globo, Decoración (Papel Regalo, Moño y Cinta), Domicilio.	\$72.500	\$98.000
DESAYUNO TIERNO AMANECER	Bandeja Variedad de Frutas, porción de Pancakes, Sandwich de Jamón y Queso, Deditos de Queso y Pandebono, Juguito en Caja, Leche en Caja (Café o Milo), Azúcar, Instacream Mermelada, Mantequilla, Miel Personal, Cupcake Decorado	\$54.300	\$74.000
DESAYUNO DE LA SEMANA (SEGÚN FECHA)	Bandeja en Mimbre con individual, Pocillo, Plato y Cubiertos, Tarjeta de Mensaje, Globo, Decoración (Papel Regalo, Moño y Cinta), Revista (De acuerdo a la edición) Domicilio Sandwich de Pollo, Mini Pinchos de Fruta (Frucheta), Variedad de Galletas, Wraps de Jamón y Queso, Juguito en Caja, Leche en Caja (Café o Milo), Azúcar, Instacream Cupcake Decorado, Bandeja en Mimbre con individual, Pocillo, Plato y Cubiertos, Tarjeta de Mensaje, Globo Decoración (Papel Regalo, Moño y Cinta), Revista (De acuerdo a la edición,. Cerveza Importada Decorada Domicilio	\$65.800	\$89.000

Fuente: Autores

Para el estudio se han tenido en cuenta los precios de la competencia con el fin de estudiar que tan competitivos son los precios de Tierno Amanecer en el mercado.

Tabla 7.4: Precio de venta competencia

UN DULCE DESPERTAR	
Menú	Precio de Venta
Desayuno Sorpresa	100.000
Desayuno Sorpresa Petite	70.000
Desayuno un Dulce Despertar	120.000
Desayuno Light	120.000
Desayuno Cumpleaños	130.000
Desayuno Cumpleaños Petite	90.000
Desayuno Infantil	120.000
Desayuno Grado	120.000
Desayuno Aniversario	140.000
Desayuno Dulces 15	130.000
Desayuno Feliz Día Mama	140.000
Desayuno Reconciliación	120.000
Desayuno Bienvenido bebe	120.000
Desayuno Típico Barranquilla	115.000
Desayuno Cumpleaños Típico	130.000

Fuente: Autores

Acorde a los precios de los competidores anteriormente expuesto, se establece en la Tabla 7 un resumen donde se plantean los precios de la competencia más relevantes versus los de Tierno Amanecer; lo que se busca es descubrir sus competitividad en el mercado y su es necesario hacer algún ajuste en los precios anteriormente fijados para los desayunos de Tierno amanecer.

Tabla 7.5: Comparación Precios Competencia Vs. Tierno Amanecer

MENÚ	UN DULCE DESPERTAR	DETALES & SORPRESAS PARA ELLA	TIERNO AMANECER
Desayuno Típico	115.000,00	100.000	69.000
Desayuno Mini	70.000	75.000	59.000
Desayuno Light	120.000	100.000	71.000
Desayuno Súper	140.000	130.000	98.000
Desayuno del establecimiento	120.000	100.000	74.000
Desayunos Fecha especial	140.000	110.000	89.000

Fuente: Autores

De lo anterior se puede afirmar que Tierno Amanecer maneja un portafolio de productos con precios asequibles de venta; esto haciendo una comparación con los valores del mercado que encontramos entre productos relativamente de la misma calidad y tamaño.

7.11. Plan De Mercadeo

7.11.1. Concepto Del Producto O Servicio

Para analizar y describir el producto ofrecido por Tierno Amanecer se tiene en cuenta los siguientes aspectos:

- **Beneficio ofrecido:** La empresa ofrece como producto un desayuno que incluye todas las propiedades nutricionales para empezar el día, además es un producto escogido específicamente para la ocasión, lo cual genera en el destinatario final un valor agregado y total satisfacción, pues es un detalle diferente y totalmente personalizado. Además existe un menú para cada ocasión cuya porción es adecuada para tener un desayuno balanceado que cumple con las necesidades alimenticias de la primer y más importante comida del día.
- **Posicionamiento:** El posicionamiento del producto se realizara bajo el enfoque de diferenciación, debido a que es una opción diferente al momento de celebrar una ocasión especial y en la ciudad no existen muchos lugares que brinden el mismo servicio.
- **Marca:** El producto o servicio se hará conocer ante el mercado bajo la marca Tierno Amanecer

Grafica 7.10: Marca Tierno Amanecer.



Fuentes: Autores

- **Slogan:** El slogan que acompaña nuestra marca y que impactará al cliente es “*Un feliz amanecer perdurará todo el día*”
- **Empaque:** La presentación de los desayunos y el empaque cumple las funciones de seguridad del contenido, atrae al consumidor por su llamativa decoración, además de dejar un recuerdo especial, es funcional porque puede usarse y diferencia al producto de otros tradicionales empaques a domicilio.

Algunos empaques se describen en la siguiente tabla.

Tabla 7.6: Empaques

EMPAQUES

PLATOS EN ACRILICO



Este elemento permite la acomodación de algunos ingredientes del menú, como variedad de pan, frutas, entre otros

CAJAS DE ACETATO



Permiten almacenar frutas para conservar sus propiedades y consistencia

BANDEJAS DE MIMBRE



Es el elemento más importante para empacar el desayuno porque es la base donde se ubican todos los componentes, es decorativo y su resistencia permite comodidad para tomar los alimentos, además es reutilizable para el cliente.

POCILLO

Son elementos en variedad de colores que se acomodan a los demás colores del menú, se utilizará para tomar los alimentos líquidos

EMPAQUES

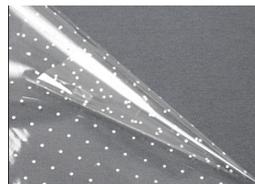


INDIVIDUAL DE TELA



Es un elemento decorativo que va de acuerdo a los colores del menú

PAPEL CELOFAN Y CINTA



Estos son los elementos que envuelven todo el contenido del menú

Fuente: Autores

7.11.2. Estrategias De Distribución

La distribución de un producto o servicio es un elemento del que se vale el marketing y se enfoca en la producción y el consumo, de donde su función es entregar o poner el producto o servicio a disposición del consumidor final teniendo en cuenta las variables de entrega en el momento y lugar adecuado, bajo las especificaciones solicitadas por el consumidor.

Ilustración 7.1: Canal de distribución



Fuente: Autores

Teniendo en cuenta lo anterior el consumidor obtendrá los servicios de Tierno Amanecer a través de un canal de distribución directo fabricante – consumidor, este canal es el nivel más corto en la distribución debido a que el producto es entregado directamente del fabricante al

consumidor final, y por ser el más corto requiere un flujo de comunicación efectiva e importante entre los actores internos del canal, pues la desinformación podrá fomentar entregas de pedidos tardías generando bloqueos en el sistema y clientes insatisfechos, es por ello que se crea una estrategia de comunicación basada en mantener al cliente totalmente informado a través de la página web en donde en el formato de pedido se indagarán todos los detalles del desayuno que requiere para ajustarlo a sus necesidades. Para conocer los detalles del cliente se hará a través de preguntas claves que están contenidas en el formato de solicitud de pedido y adicional si hay alguna duda al respecto se contactará directamente a través de llamada telefónica.

La distribución física de los desayunos o entrega en el domicilio del consumidor final se realizará utilizando el servicio de mensajería a través de moto, este personal de mensajería será identificado con carnet de la empresa y será capacitado en factores como: manejo del producto garantizando durante su traslado para que no sufra deterioro y se conserven las condiciones de temperatura, cumplimiento con la normatividad que regula el transporte de alimentos y atención al cliente. El costo de la mensajería será asumido por el cliente y se incluirá en el precio de venta.

Ilustración 7.2: Diagrama de Distribución física



Fuente: Autores

Algunas características o políticas que se plantean para cumplir con las exigencias del cliente y satisfacer sus necesidades están enfocadas en los siguientes aspectos:

- **Cliente informado:** Mediante portal web, redes sociales y material POP se informará al cliente de los servicios que ofrece la empresa de tal forma que el cliente conozca de forma ágil los menú que hay para celebrar cada ocasión y de esta forma pueda escoger el menú que más le guste con tranquilidad.
- **Entregas a tiempo:** Para garantizar entregas a tiempo los pedidos se deben realizar con por lo menos 24 horas de anticipación a la hora de entrega y deben suministrar los datos que se encuentran en el formato de pedido de forma exacta (ver formato pedido). Se

Plan De Negocio Para La Creación De "TIERNO AMANECER", Empresa Dedicada A Suministrar Desayunos Sorpresa En La Ciudad De Cartagena 57

contemplado un rango de hora de entrega del pedido debido a que hay que tener en cuenta la congestión de la ciudad en determinadas horas y vías.

Ilustración 7.3: Formato orden de pedido

<p>Orden de Pedido TIERNO AMANECER S.A.S <i>"Un feliz Amanecer perdurará todo el día"</i></p>			
Detalles del Cliente			
Fecha solicitud:		N°. Orden	0001
Nombre			
Teléfono fijo:			
Teléfono celular:			
E-mail			
Detalle del pedido/entrega			
Ocasión/motivo a celebrar			
Menú			
Adicionales			
Nombre (quien recibe el detalle)			
Teléfono (quien recibe el detalle)			
Fecha de entrega			
Hora de entrega			
Dirección de entrega			
Punto de referencia			
Mensaje especial:			
Descripción del Menú y adicionales			
Menú	Valor	Adicionales	Valor
Desayuno Terno Amanecer	\$ 74.000	Globos	
Desayuno Mini	\$ 59.000	Peluche	
Desayuno Super	\$ 98.000	Torta	
Desayuno Cartagenero	\$ 69.000	Botella de vino	
Desayuno de la Semana	\$ 89.000	Flores	
Desayuno Light	\$ 71.000		
Forma de Pago			
Transferencia	<input type="checkbox"/>	Nota: El valor del servicio debe cancelarse con 24 horas de anticipación y enviar soporte a administraciontiernoamanecer@gmail.com	
Consignación	<input type="checkbox"/>		
Efecty - Servientrega	<input type="checkbox"/>		

Fuente: Autores

- **Condiciones de entrega:** para entregar en el tiempo, lugar, y al destinatario indicado el cliente debe suministrar una hora de entrega con un rango de una hora de desviación, se toma en cuenta esta condición de tiempo de entrega teniendo en cuenta la congestión en el tráfico de la ciudad, las vías y las distancias al lugar de entrega. Adicional el cliente debe suministrar la dirección exacta donde se encontrará la persona a quien va dirigido el detalle con el fin de evitar inconvenientes en el momento de la entrega porque la persona no se encuentra y haya que dejarlo con terceros (recepción, portería, familiares, amigos) y posiblemente el producto se deteriore y pierda sus condiciones originales. En el momento de la entrega del obsequio y con previa autorización del cliente se podrá tomar una foto para tener recuerdo del momento, esta foto será enviada al correo electrónico del cliente.
- **Forma de pago del servicio:** los pagos del servicio pueden ser cancelados directamente en las instalaciones de la empresa, a través de la página web o por medio de consignación y deben ser de contado por lo menos el día anterior a la fecha de entrega.
- **Entregas satisfechas:** Para evaluar que el pedido entregado al cliente cumplió con sus expectativas se realizará posterior a la entrega una llamada telefónica al cliente para evaluar el nivel de satisfacción evaluando en escala cualitativa en Regular, Bueno y excelente, donde cuantitativamente se traduce en niveles de satisfacción 5, 8 y 10, con estas calificaciones se tomarán acciones para mejorar nuestro servicio y fidelizar clientes.

7.11.3. Estrategias De Precio

El servicio que ofrece Tierno Amanecer es de alta calidad y para clientes exclusivos por lo que la estrategia a utilizar es de enfoque ya que los clientes estarán dispuestos a pagar un buen precio por un excelente servicio.

El precio se fijará teniendo en cuenta las siguientes variables:

- Los costos del negocio y los costos del servicio teniendo en cuenta el menú y la estructura de distribución.
- Los precios de la competencia
- El precio que el cliente está dispuesto a pagar por ese servicio

Además para fijar el precio hay que tener en cuenta que el sector de alimentos es muy sensible al precio y que esta variable es determinante de la decisión de compra por tanto es muy importante y representativo para el cliente ya que debe compensar o sustituir otras opciones como preparar el desayuno en la casa, acercarse a un restaurante, etc.

7.11.4. Estrategias De Promoción

Las estrategias de promoción y publicidad se basan principalmente en el periodo de introducción y maduración del servicio en el mercado, para ello se utilizará las siguientes estrategias:

- **Campaña BTL (Below the line):** Esta herramienta corresponde a una técnica de marketing donde se emplean formas de comunicación no masivas dirigidas a segmentos específicos, donde principalmente se promociona o impulsa el producto con una alta dosis de creatividad, sorpresa y oportunidad, creándose novedosos canales para comunicar mensajes publicitarios.

Esta herramienta será complementada con otras ayudas donde el cliente encuentre información específica de forma física para realizar sus pedidos, estas herramientas son: volantes, vallas, publicidad, redes sociales, etc.

También se desarrollará promoción a través de página web para que los clientes potenciales ingresen y conozcan más características sobre el servicio que ofrece la empresa, sus instalaciones, y datos de contacto para comunicarse y solucionar inquietudes de sus pedidos.

- **Plan de promociones:** con este plan se busca principalmente que la empresa logre los siguientes objetivos:
 - Ocupación máxima de la capacidad instalada para la prestación del servicio con el fin de contrarrestar costos fijos y lograr el equilibrio.
 - Aumento de la demanda
 - Posicionamiento del servicio o de la marca

Las promociones para lograr los objetivos pueden ser:

- Descuentos especiales por introducción del servicio en el mercado,
- Descuentos por referidos o recomendados: cuando una persona refiera a otra recibirá descuentos en el próximo pedido.
- Descuentos para el sector empresarial que refiera los servicios a otras empresas y estas contraten con Tierno Amanecer los servicios para celebrar fechas especiales.

7.11.5. Estrategias De Comunicación

Para establecer estrategias de comunicación se debe entender con claridad quienes somos y el servicio que ofrecemos de forma que el mercado nos identifique.

Para que nuestros clientes conozcan nuestro sello diferenciador se utilizarán:

Plan De Negocio Para La Creación De “TIERNO AMANECER”, Empresa Dedicada A Suministrar Desayunos Sorpresa En La Ciudad De Cartagena 60

- Medios de comunicación como la página web, mail, redes sociales, diario y canal de televisión local, con el fin de llegar a nuestro mercado objetivo.
- En las áreas de la empresa se debe manejar el mismo contenido de información para comunicar a los clientes de tal forma que se dé un manejo adecuado de la imagen, uniformidad y claridad para el cliente. Para lograrlo se capacitará al personal en temas de servicio al cliente y manejo de la información.
- Validar por medio de indicadores de los procesos internos y de satisfacción al cliente que los consumidores estén recibiendo el servicio de forma adecuada. Donde se puede evaluar criterios como identificación de la empresa, acceso a los medios de contacto, claridad en el menú, etc.

7.11.6. Estrategias De Servicio

El factor diferenciador del Tierno Amanecer ante la competencia es el servicio que brindamos a los clientes, pues el cliente es quien mueve la empresa.

Para garantizar un excelente servicio al consumidor se tienen los siguientes elementos:

- Personal debidamente capacitado de acuerdo al rol que desempeñan en la empresa, de donde lo principal asesor al cliente en la elección y realizar un excelente menú para cada ocasión.
- Página web totalmente didáctica cuyo contenido le permite al cliente elegir el menú de forma ágil
- Proveedores calificados que suministran la materia prima para los desayunos cumpliendo con estándares de calidad.
- Seguimiento a indicadores para monitorear los procesos internos y el servicio al cliente
- Planes de mejora para solucionar necesidades del cliente y aumentar los estándares de satisfacción.

7.11.7. Plan De Introducción Al Mercado

El plan de introducción al mercado o de ventas de Tierno Amanecer está fundamentado en las estrategias de promoción, comunicación y servicio. Lo anterior implica que se debe contar con un aliado estratégico o proveedor con experiencia para implementar la campaña BTL (Below the line) y un desarrollador web reconocido. Adicional internamente se debe contar con personal capacitado en el área comercial para que genere un plan promocional que apunte a los objetivos de ocupar la capacidad instalada, aumentar la demanda y posicionar la marca. Otro punto

Plan De Negocio Para La Creación De “TIERNO AMANECER”, Empresa Dedicada A Suministrar Desayunos Sorpresa En La Ciudad De Cartagena 61

importante es llevar a cabo un plan de capacitación de personal o reclutar personal altamente calificado en servicio al cliente para que asesore al cliente e incentive la compra de un producto exclusivo, de calidad e innovador y que finalmente capte sugerencias de mejora que nos permita diferenciar Tierno Amanecer de la competencia.

CAPÍTULO 8

ESTUDIO TECNICO

8. ESTUDIO TECNICO

8.1. Ficha Técnica Del Producto

Tierno Amanecer establece seis variedades de menú para sus clientes, los cuales detallamos en las Tablas 8 a la 13, estos menús se diseñaron teniendo en cuenta los gustos y preferencias de los consumidores, además se consideró el precio como variable fundamental en el momento de la decisión de compra.

Los desayunos que Tierno Amanecer comercializará inicialmente son los siguientes:

- Desayuno Mini
- Desayuno Light
- Desayuno de la Semana
- Desayuno Tierno Amanecer
- Desayuno Cartagenero
- Desayuno Súper

Tabla 8.1: Ficha Técnica Desayuno Mini

Menú:	Desayuno Mini
	
Sándwich Jamón y Queso	
Variedad de Pan	
Ensalada de Frutas	
Galletas	

Gelatina
Juguito en Caja
Leche en Caja (Café, Milo, Azúcar e Instacream)
Pocillo y Plato
Bandeja pequeña en Mimbre con individual
Tarjeta de Mensaje
Empaque con Globo
PRECIO:
\$ 59.000

Fuente: Autores

Tabla 8.2: Ficha Técnica Desayuno Light

Menú:	Desayuno Light
	
Ensalada de Frutas	
Rollos de Jamón y Queso	
Galletas y Tostadas Integrales	
Gelatina	
Yogurt en Vaso	
Cereal Individual	
Leche en Caja (Café, Milo, Azúcar e Instacream)	

Pocillo, Plato y Cubiertos
Bandeja en Mimbre con individual
Tarjeta de Mensaje
Empaque con Globo
PRECIO:
\$ 71.000

Fuente: Autores

Tabla 8.3: Ficha Técnica Desayuno de la Semana

Menú:	Desayuno de la Semana
	
Sándwich de Pollo	
Mini Pinchos de Fruta	
Variedad de Galletas	
Wraps de Jamón y Queso	
Juguito en Caja	
Leche en Caja (Café, Milo, Azúcar e Instacream)	
Cupcake Decorado	
Bandeja en Mimbre con individual	
Pocillo, Plato y Cubiertos	
Tarjeta de Mensaje	

Plan De Negocio Para La Creación De “TIERNO AMANECER”, Empresa Dedicada A Suministrar Desayunos Sorpresa En La Ciudad De Cartagena 66

Globos
Decoración
Revista (De acuerdo a la edición)
Cerveza Importada Decorada
PRECIO:
\$ 89.000

Fuente: Autores

Tabla 8.4: Ficha Técnica Tierno Amanecer

Menú:	Tierno Amanecer
	
Bandeja Variedad de Frutas	
Porción de Pancakes	
Sándwich de Jamón y Queso	
Deditos de Queso y Pandebono	
Juguito en Caja	
Leche en Caja (Café, Milo, Azúcar e Instacream)	
Mermelada, Mantequilla y Miel Personal	
Cupcake Decorado	

Plan De Negocio Para La Creación De “TIERNO AMANECER”, Empresa Dedicada A Suministrar Desayunos Sorpresa En La Ciudad De Cartagena 67

Bandeja en Mimbre con individual
Pocillo, Plato y Cubiertos
Tarjeta de Mensaje
Globos
Decoración
Revista (De acuerdo a la edición)
PRECIO:
\$ 74.000

Fuente: Autores

Tabla 8.5: Ficha Técnica Desayuno Cartagenero

Menú:	Desayuno Cartagenero
 	
Arepa de Huevo	
Carimañola de Queso y Carne	
Chicharrón y Patacones	
Juguito en Caja	
Leche en Caja (Café, Milo, Azúcar e Instacream)	
Vaso y Plato	
Cubiertos	

Bandeja en Mimbre con individual
Tarjeta de Mensaje
Globos
Decoración
PRECIO:
\$ 69.000

Fuente: Autores

Tabla 8.6: Ficha Técnica Desayuno Súper

Menú:	Desayuno Super
	
Ensalada de Frutas	
Variedad de Pan y Pandebono	
Sándwich de Pollo y Queso	
Bandeja de Arepa de Huevo y Carimañola Mini	
Juguito en Caja	
Leche en Caja (Café, Milo, Azúcar e Instacream)	
Mermelada y Mantequilla Personal	
Gelatina	
Cupcake Decorado	
Variedad de Chocolates	

Bandeja en Mimbre con individual
Pocillo, Plato y Cubiertos
Tarjeta de Mensaje
Globos
Decoración
PRECIO:
\$ 98.000

Fuente: Autores

8.2. Necesidades y Requerimientos

8.2.1. Características De La Tecnología

Se requiere un portal web, que permita tener a los clientes acceso a la información de Tierno Amanecer, la idea es ilustrar al cliente de los servicios y pautas para ordenar que ofrece la empresa de tal forma que se sienta seguro y conocedor al momento de solicitar su pedido siguiendo la ruta de la página.

Dentro del diseño de la página web, están claros seis puntos importantes para la ilustración y entendimiento del servicio desde el registro hasta su entrega final:

Información: En este espacio se realiza una presentación de la empresa, ofreciendo a los clientes a conocer la misión, visión, reseña histórica, cobertura de los servicios, horario de trabajo, información a donde solicitar el pedido y páginas de las redes sociales donde también tiene presencia la empresa.

Registro: Los visitantes pueden ingresar su información y quedar registrado en la página web, con el fin de recibir periódicamente información acerca de la empresa, lanzamiento de nuevos menús, promociones, eventos y validación de datos en futuras compras.

Términos y condiciones: Se informa a los clientes dentro de qué condiciones se prestan los servicios tales como; formas de pago, tiempos requeridos para solicitar el pedido, tiempos y condiciones bajo las que se aceptan cambios o modificaciones en la solicitud hecha.

Menús: Los distintos menús existentes son ilustrados por medio de fotos llamativas, describiendo uno a uno su marca, contenido, presentación de cada uno de los productos que incluye y precio del menú completo.

Adicionales: Se abre la posibilidad de llevar productos adicionales a los que incluye en cada uno de los menús armados; en este espacio se menciona la disponibilidad y precio de cada uno.

Dentro de la página hay un espacio de imágenes y fotografías de los clientes felices a quienes ya se les ha hecho entrega de sus desayunos sorpresa, evidencia de los eventos que se hayan realizado para fechas especiales y de interés.

La página web, cuenta con un contador de visitas y de registros; logrando ser llamativo y vincular demás interesados.

8.2.2. Materias Primas y Suministros

Las materias primas y suministros que se requieren son los mencionados a continuación y sus imágenes se describen en la siguiente tabla

- Leche en Caja.
- Jugo de Frutas en Caja.
- Yogurt en Vaso.
- Gelatina en Vaso.
- Café sobre individual.
- Milo sobre individual.
- Azúcar sobre individual.
- Instacream sobre individual.
- Mantequilla porción individual.
- Mermelada porción individual.
- Miel sobre individual.
- Frutas frescas (Manzana, Melón, Uva, Kiwi, Banano, Pera, Sandia, Papaya y Fresa).
- Pan tajado, Pan de mantequilla, Pan de azúcar y Pan integral.
- Cereal integral y hojuelas bolsa individual.
- Galletas Integrales y Naturales porción individual.
- Jamón tajado.
- Queso mozzarella tajado.
- Queso costeño.
- Harina de trigo y maíz.

Plan De Negocio Para La Creación De “TIERNO AMANECER”, Empresa Dedicada A Suministrar Desayunos Sorpresa En La Ciudad De Cartagena 71

- Azúcar, Sal, Aditivos y Esencias.
- Huevos.
- Carne y Pollo.
- Verduras y Condimentos.
- Utensilios de cocina.
- Platos en acrílico.
- Cajas de acetato.
- Bandejas de mimbre.
- Pocillos y cubiertos en acrílico.
- Individuales en tela.
- Papel celofán.
- Cinta decorativa.
- Globos en látex.
- Tarjetas decorativas.
- Utensilios de papelería y decoración.
- Revistas.

Tabla 8.7: Materias Primas y Suministros

MATERIAS PRIMAS Y SUMINISTROS

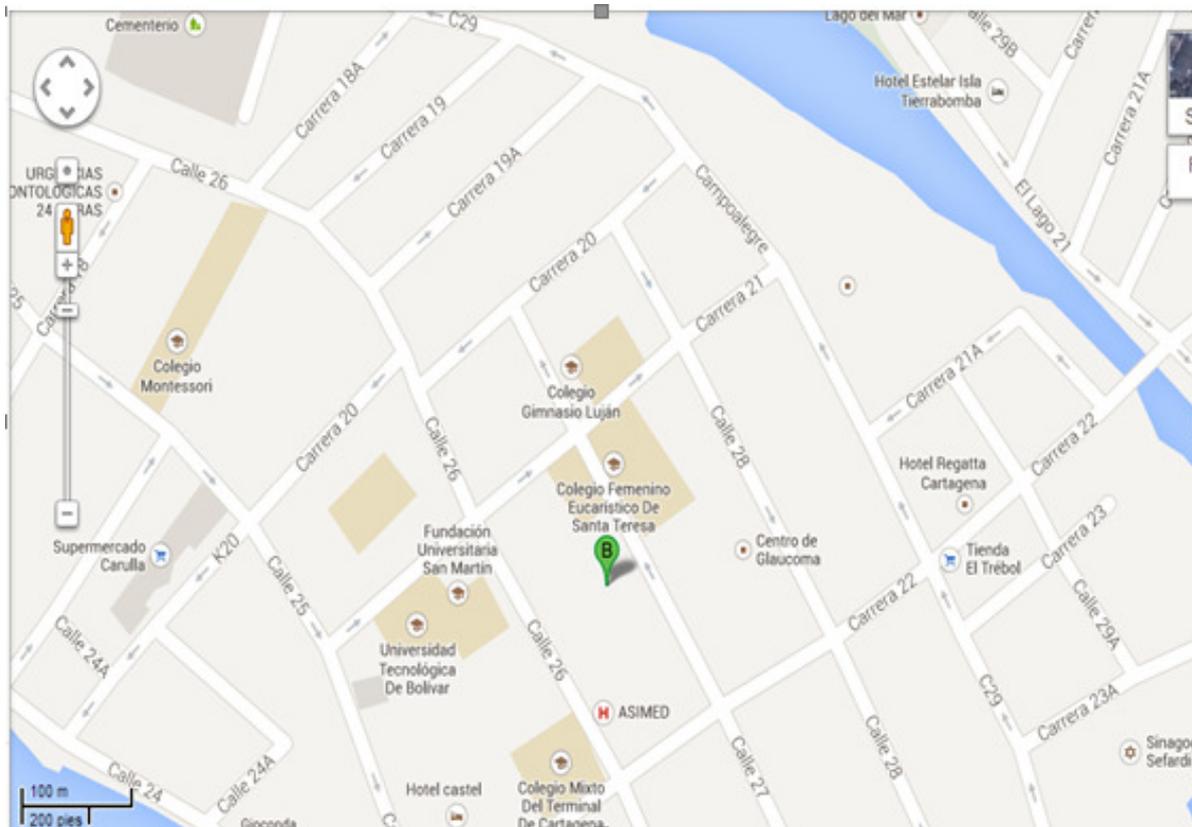


Fuente: Autores

8.3. Localización

El establecimiento Tierno Amanecer S.A.S., tiene una ubicación estratégica dentro de la ciudad de Cartagena, se encuentra ubicado en el Barrio Manga, esta zona es tanto residencial como comercial, se encuentra a tan solo 10 minutos del Barrio Pie de la Popa, a 15 minutos del Barrio Bocagrande y a 15 minutos del Barrio Alto Bosque, zonas en las que se encuentra la potencial demanda; esto permite un punto de atención central, ágil y de fácil acceso

Ilustración 8.1: Ubicación Tierno Amanecer, Mapa



Fuente: Autores

8.4. Descripción del Proceso

El flujo del proceso, se encuentra dividido en tres importantes etapas las cuales están comprendidas de la siguiente manera:

- a) La fase inicial, es la compra de los insumos primarios y secundarios necesarios para la preparación y armado de los desayunos incluidos en el menú, se tienen un listado de proveedores quienes suministran de acuerdo a lo establecido en los periodos acordados, ofreciendo productos altamente certificados y calificados que cumplen con los registros y vistos buenos de las entidades competentes.
- b) La fase de Preparación, es donde se da lugar a la cocción y elaboración de los productos que lo requieren para finalmente proceder al armado de los diferentes menús existentes. Cada menú tiene especificaciones diferentes y cada cliente puede

elegir el estilo de la decoración, el mensaje, el motivo de la sorpresa, entre otros; con base a esto se realiza el montaje del mismo.

- c) Finalmente, cuando ya se encuentra el desayuno armado y decorado es revisado nuevamente, con el fin de evitar derrames, roturas, averías y la misma integridad de cada uno de los productos hasta la entrega del cliente.

8.4.1. Plan de Producción

A continuación, se presenta la descripción detallada del proceso productivo de desayunos sorpresa de Tierno Amanecer. Se busca dar a conocer los adecuados manejos de insumos y equipos utilizados; desde el pedido del cliente hasta la entrega a domicilio en el lugar solicitado (requerimiento, almacenaje y preparación de las materias primas, elaboración de menús, decoración y despacho del producto final).

Tabla 8.8: Plan de Producción.

ENTRADA	PLAN DE ACCION	DOCUMENTOS DE SALIDA
Se recibe Llamada, Correo electrónico, mensaje de Whats app	Reportar 5:00 pm los pedidos Solicitados en el día. Hacer una orden de pedido por cada pedido (diligenciar hora de entrega y lugar de destino).	1) Orden de Pedido. 2)Orden de Materiales a Almacén de suministro
Orden de Materiales	1) Verificar la disponibilidad de Insumos no perecederos y los perecederos a mediano Plazo. 2) hacer Orden de Compra de los alimentos perecederos requeridos.	1) Salida de Almacén 2)Orden de Compra
Orden de Compra	Encargo y compra de los alimentos perecederos y/o acuosos que incluyen los menús en proceso	1)Facturas de Compra 2)Causación de la factura 3) Egreso Contable
1)Orden de Pedido 2)Orden de materiales 3)Insumos	Preparación de productos disponibles y recepción de insumos comprados (cocina). Armar desayunos en canasta de mimbre, según especificaciones del cliente y tipo de menú.	1) Orden de Salida (firma cocina). 2)Orden de pedido
1)Canasta Desayuno 2)Orden de Salida (Firma Cocina) 3)Orden de pedido	Decorar la canasta en forma de regalo, colocar detalle si se especifica(papel celofán, moño de cinta, globo de helio y tarjeta con mensaje)	1)Desayuno Sorpresa 2)Orden de Salida (firma Cocina y decorado) 3) Orden de pedido
1)Orden de Pedido 2)Orden de salida (firma Cocina y decorado) 3)Desayuno Sorpresa	Elaboración de factura de venta según datos de cliente y direccionespecificada en la Orden de pedido	1)Factura de venta (Original y copia) 2)Desayuno Sorpresa

Plan De Negocio Para La Creación De “TIERNO AMANECER”, Empresa Dedicada A Suministrar Desayunos Sorpresa En La Ciudad De Cartagena 75

1) factura de venta (Original y copia)	Entregar desayuno al domiciliario con factura para el cliente (Original y Copia)	1)Desayuno sorpresa 2)Original de factura 3) Recibo de pago (PSE, Datafono).
1) Copia de Factura de Venta. 2)Recibo de Pago: (Efectivo, recibo datafono, recibo Virtual-PSE)	Entregar relación de pagos y arqueo de desayunos entregados a Caja. Entregar listado de copias de las facturas de venta.	1) Conciliación caja, sellar cancelado las facturas de venta (aplicación de cartera). 2) Recibo de consignación de dinero en efectivo.

Fuente: Autores

En el cuadro anterior, se observa un cuadro de actividades y tareas por realizar en cada etapa del proceso de elaboración de un desayuno, el esquema está dividido en tres grupos:

- a) **Entrada:** son las actividades ó entregables que dan origen a cada etapa del proceso de producción, se detallan los documentos que son necesarios para dar cierre e inicio en cada etapa del proceso.
- b) **Plan de acción:** corresponde a lo que el empleado encargado de cada proceso debe hacer o gestionar para cumplir con éxito cada etapa.
- c) **Documentos de Salida:** se detallan los documentos y el papeleo que debe entregarse para formalizar la finalización de cada etapa del proceso productivo, estos documentos son para ejercer control, orden y asegurar la calidad del producto y servicio prestado por la empresa.

8.4.2. Procedimientos

Como debería ser llevada a cabo cada etapa del proceso productivo:

Atención al cliente y recepción de pedidos

- Los clientes de tierno amanecer tienen la posibilidad de realizar pedidos de tres maneras; una llamada al punto de venta, visitando la página de internet y enviando un correo electrónico ó enviando un mensaje a través de Whats App, a los números celulares que aparece en la página interactiva.
- La labor de recibir las llamadas y recolectar los pedidos (enviados a través de mensajes y fuentes interactivas) es la recepcionista, esta persona se encuentra en el mostrador del punto de venta. Una vez recolectada la información, es esta misma persona quien se encarga de diligenciar el formato de Orden de pedido por cada encargo, debe pasar

el reporte diario de requerimientos al almacén de suministros (Orden de materiales) y así poder dar curso al proceso de compras.

Chequeo de inventario y órdenes de compra

- El gerente hace la revisión del listado de los insumos necesarios, prepara y alista los que se encuentran disponibles en el almacén de suministros, emite la orden de compra de los que no están disponibles (en especial de aquellos que son perecedero, frituras o que podrían despedir sustancias acuosas).
- Acorde a sus funciones la recepcionista hace las entradas y salidas de almacén según corresponda y proporciona los materiales necesarios para trabajar al personal de cocina y al personal de decorado.

Elaboración y empacado de comestibles

- El cocinero revisa las ordenes de pedido y elabora los alimentos según hayan sido seleccionados, empaca los alimentos en desechables correspondientes y los acomoda estéticamente en la canasta de mimbre, preparada la parte comestible del menú elabora la orden de salida y coloca su firma en el visto bueno que destina el formato para el área de cocina.

Decoración y envoltura de desayunos

- Con la orden de salida de cocina firmada, el cocinero debe llevar la canasta de alimentos preparados al mesón de recepción, donde la recepcionista se encargara de convertirla en un desayuno sorpresa y colocarle los regalos seleccionados por el cliente (dependiendo del menú o si el cliente ha seleccionado algún obsequio adicional). Con el decorado ya realizado, la orden de salida (se ha comenzado a diligenciar desde la cocina) debe ser firmada también por la recepcionista para que se pueda generar la factura de venta y proceder con su despacho.

Despacho y domicilio de desayunos

- Con la orden de Salida firmada y la factura de ventas elaborada, la recepcionista debe coordinar con el mensajero, forma de pago, horas y lugar de despacho de cada desayuno.
- Los desayunos tendrán tres horarios de entrega, el primero a las seis de la madrugada (6:00 AM), el segundo a las Ocho de la mañana (8:00 AM) y el tercer y último horarios disponible será a las Diez de la mañana (10:00 AM).

Proceso de pago

- El modo de pago es de tres tipos, Virtual PSE (atreves de la página de internet), Efectivo ó con tarjeta crédito/debido. El mensajero siempre debe portar un datafono inalámbrico para cumplir con la forma de pago preferida por el cliente, de igual manera, debe portar un sello con el logotipo de la empresa que diga “pagado”, con el fin de dejar evidencia de pago de la factura.
- El mensajero deberá solicitar los recibos de pago PSE impresos, cada vez que el caso lo amerite (cuando no se haya registrado el pago al momento de despachar el producto).
- Al final de cada día, el mensajero debe pasar a la recepcionista un estado de cuentas de los pagos recibidos en efectivo y tarjetas débito/crédito; ella de manera inmediata deberá hacer el cuadro de caja, descargo de la cartera (facturas pagadas) y diligenciar el recibo de consignación de efectivo, que debe ser efectuada en el banco al día siguiente.

8.4.3. Formatos De Control

A continuación se detallan los formatos de control utilizados en conjunto con los procesos productivos de Tierno amanecer y la persona responsable de su diligenciamiento.

Tabla 8.9: Procesos, Encargados Y Formatos De Control.

Proceso: Atención al cliente y recepción de pedidos		
Cargo Encargado	Tareas	Formatos de Control
Recepcionista	- Recibir y recolectar los pedidos del Cliente - Diligenciar las Ordenes de pedido -Realizar reporte e insumos requeridos -Diligenciar el formato de Solicitud de Material	1)Orden de pedido 2)Solicitud de materiales
Proceso: Chequeo de inventario y órdenes de compra		
Gerente	-Recibir y alistar insumos disponibles de la orden de Materiales. -Emitir una la orden de compra de los insumos que no están en stock o que en su defecto sean alimentos perecederos.	3)Orden de Compra
Recepcionista	-Diligenciar Formato de Salida de Inventario. -Diligenciar Formato de Entradas en Inventario -Realizar inventario Trimestral - Trasladar los Materiales al Lugar de trabajo (cocina)	4)Entrada de Inventario 5)Salida de Inventario 6)Control Total de Inventario
Proceso: Elaboración y empaçado de comestibles		

Plan De Negocio Para La Creación De “TIERNO AMANECER”, Empresa Dedicada A Suministrar Desayunos Sorpresa En La Ciudad De Cartagena 78

Cocinero	<ul style="list-style-type: none"> -Revisar Órdenes de Pedido -Preparación de alimentos necesarios por Orden de pedido. -Empaque en desechables de los alimentos preparados -Acomodar estéticamente los alimentos en la canasta de mimbre - Diligenciar formulario de Orden de Salida (Firma cocina) 	7)Orden de Salida
----------	---	-------------------

Proceso: Decoración y envoltura de desayunos

Recepcionista	<ul style="list-style-type: none"> -Revisar Órdenes de Pedido -Preparación objetos y materiales necesarios por Orden de pedido. -Empacar Objetos adicionales y regalos (si aplican en cada caso) -Empacar estéticamente la canasta de mimbre como regalo (papel celofán, cintas, moños, globo de helio y tarjeta) - Diligenciar formulario de Orden de Salida (Firma decorador) - Realizar Facturas de Venta -Coordinar horas, lugar y forma de pago de cada encargo 	7)Orden de Salida 8)Factura de Venta
---------------	---	---

Proceso: Despacho y domicilio de desayunos

Recepcionista	<ul style="list-style-type: none"> -Coordinar horas, lugar y forma de pago de cada encargo -Portar Datafono y Sello para evidenciar la cancelación de las facturas de venta -Despachar en tres horarios 6:00 AM, 8:00 AM y 10:00 AM. 	
---------------	---	--

Mensajero

Proceso: Pago

Mensajero	<ul style="list-style-type: none"> -Realizar relación de pagos recibidos y entregar soportes de pago. -Sellar las facturas que han sido pagadas, Firmar bajo el sello 	9)Relación de pagos
Recepcionista	<ul style="list-style-type: none"> - Conciliación de Caja y Aplicación de Cartera -Diligenciar volante de consignación de efectivo. -Diligenciar formato de cierre de ventas diarias 	10) Volante de Consignación 11)Cierre de Ventas Diarias

Fuente: Autores

A continuación se observa el detalle y la estructura de cada uno de los formatos de Control anteriormente enumerados en el contenido de la tabla anterior.

Plan De Negocio Para La Creación De "TIERNO AMANECER", Empresa Dedicada A Suministrar Desayunos Sorpresa En La Ciudad De Cartagena 79

Ilustración 8.2: Orden de Pedido

<p>Orden de Pedido TIERNO AMANECER S.A.S <i>"Un feliz Amanecer perdurará todo el día"</i></p>			
Detalles del Cliente			
Fecha solicitud:		N°. Orden	0001
Nombre			
Teléfono fijo:			
Teléfono celular:			
E-mail			
Detalle del pedido/entrega			
Ocasión/motivo a celebrar			
Menú			
Adicionales			
Nombre (quien recibe el detalle)			
Teléfono (quien recibe el detalle)			
Fecha de entrega			
Hora de entrega			
Dirección de entrega			
Punto de referencia			
Mensaje especial:			
Descripción del Menú y adicionales			
Menú	Valor	Adicionales	Valor
Desayuno Tierno Amanecer	\$ 74.000	Globos	
Desayuno Mini	\$ 59.000	Peluche	
Desayuno Super	\$ 98.000	Torta	
Desayuno Cartagenero	\$ 69.000	Botella de vino	
Desayuno de la Semana	\$ 89.000	Flores	
Desayuno Light	\$ 71.000		
Forma de Pago			
Transferencia	<input type="checkbox"/>	Nota: El valor del servicio debe cancelarse con 24 horas de anticipación y enviar soporte a administraciontiernoamanecer@gmail.com	
Consignación	<input type="checkbox"/>		
Efecty - Servientrega	<input type="checkbox"/>		

Fuente: Autores

Tabla 8.10: Solicitud de Material

SOLICITUD DE MATERIALES		
Insumos	Unidades	Disponibilidad
Arepa de Huevo		O. Compra
Azucar		
Mini Arepa e' Huevo		O. Compra
Mini Carimañola		O. Compra
Bandeja en Mimbres con individual		
Bandeja pequeña en Mimbres con individual		
Bandeja Variedad de Frutas		
Carimañola Carne		O. Compra
Carimañola de Queso		O. Compra
Cereal Individual		
Cerveza Importada Decorada		
Chicharron		O. Compra
Cupcake Decorado		
Decoración (Papel Regalo, Moño y Cinta)		
Deditos de Queso y Pandebono		O. Compra
Ensalada de Frutas		
Galletas		
Tostadas Integrales		
Gelatina		O. Compra
Globo		
Instacream		
Juguito en Caja		
Leche en Caja (Café ó Milo)		
Mantequilla		
Mermelada		
Miel Personal		
Mini Pinchos de Fruta (Fruncheta)		
Patacones		O. Compra
Pocillo y Plato		
Pocillo, Plato y Cubiertos		
Porcion de Pancakes		
Revista (De acuerdo a la edicion)		
Rollos de Jamon y Queso		

Plan De Negocio Para La Creación De “TIERNO AMANECER”, Empresa Dedicada A Suministrar Desayunos Sorpresa En La Ciudad De Cartagena 81

Sandwich (Jamon y Queso)
 Sandwich de Pollo
 Tarjeta de Mensaje
 Variedad de Chocolates
 Variedad de Galletas
 Variedad de Pan
 Variedad de Pan y Pandebono
 Vasos, Platos y Cubiertos
 Wraps de Jamon y Queso
 Yogurth en vaso Light

TOTALES	0	-
----------------	---	---

Fuente: Autores.

Tabla 8.11: Orden de Compra

ORDEN DE COMPRA				
Insumos	Unidades	Tipo de Medida	Valor Unitario	Valor Total Por Producto
Arepa de Huevo		UNDIDADES	1,500	-
Azucar		UNDIDADES	200	-
Mini Arepa e' Huevo		UNDIDADES	1,000	-
Mini Carimañola		UNDIDADES	1,000	-
Bandeja en Mimbres con individual		UNDIDADES	15,000	-
Bandeja pequeña en Mimbres con individual		UNDIDADES	10,000	-
Bandeja Variedad de Frutas		UNDIDADES	10,000	-
Carimañola Carne		UNDIDADES	1,000	-
Carimañola de Queso		UNDIDADES	1,000	-
Cereal Individual		UNDIDADES	3,000	-
Cerveza Importada Decorada		UNDIDADES	5,000	-
Chicharron		UNDIDADES	5,000	-
Cupcake Decorado		UNDIDADES	3,000	-
Decoración (Papel Regalo, Moño y Cinta)		UNDIDADES	7,000	-
Deditos de Queso y Pandebono		UNDIDADES	1,000	-
Ensalada de Frutas		UNDIDADES	7,000	-

Plan De Negocio Para La Creación De “TIERNO AMANECER”, Empresa Dedicada A Suministrar Desayunos Sorpresa En La Ciudad De Cartagena 82

Galletas	UNDIDADES	1,000	-
Tostadas Integrales	UNDIDADES	1,000	-
Gelatina	UNDIDADES	1,500	-
Globo	UNDIDADES	2,000	-
Instacream	UNDIDADES	200	-
Jugueto en Caja	UNDIDADES	1,500	-
Leche en Caja (Café ó Milo)	UNDIDADES	1,200	-
Mantequilla	UNDIDADES	1,000	-
Mermelada	UNDIDADES	1,000	-
Miel Personal	UNDIDADES	1,000	-
Mini Pinchos de Fruta (Fruncheta)	UNDIDADES	2,000	-
Patacones	UNDIDADES	500	-
Pocillo y Plato	UNDIDADES	5,000	-
Pocillo, Plato y Cubiertos	UNDIDADES	5,000	-
Porción de Pancakes	UNDIDADES	500	-
Revista (De acuerdo a la edicion)	UNDIDADES	10,000	-
Rollos de Jamon y Queso	UNDIDADES	1,500	-
Sandwich (Jamon y Queso)	UNDIDADES	1,500	-
Sandwich de Pollo	UNDIDADES	2,000	-
Tarjeta de Mensaje	UNDIDADES	2,500	-
Variedad de Chocolates	UNDIDADES	500	-
Variedad de Galletas	UNDIDADES	1,000	-
Variedad de Pan	UNDIDADES	500	-
Variedad de Pan y Pandebono	UNDIDADES	3,700	-
Vasos, Platos y Cubiertos	UNDIDADES	5,000	-
Wraps de Jamon y Queso	UNDIDADES	3,000	-
Yogurth en vaso Light	UNDIDADES	2,000	-
SUBTOTAL			-

Plan De Negocio Para La Creación De “TIERNO AMANECER”, Empresa Dedicada A Suministrar Desayunos Sorpresa En La Ciudad De Cartagena 83

IVA

VALOR TOTAL DE LA FACTURA	-	-
----------------------------------	---	---

Fuente: Autores

Tabla 8.12: Entradas y Salidas.

FORMATO DE ENTRADA Y SALIDA DE MERCANCIA			
Insumos	Costo Unitario	Unidades	Valor total
Arepa de Huevo	1,500		
Azúcar	200		
Mini Arepa e' Huevo	1,000		
Mini Carimañola	1,000		
Bandeja en Mimbre con individual	15,000		
Bandeja pequeña en Mimbre con individual	10,000		
Bandeja Variedad de Frutas	10,000		
Carimañola Carne	1,000		
Carimañola de Queso	1,000		
Cereal Individual	3,000		
Cerveza Importada Decorada	5,000		
Chicharron	5,000		
Cupcake Decorado	3,000		
Decoración (Papel Regalo, Moño y Cinta)	7,000		
Deditos de Queso y Pandebono	1,000		
Ensalada de Frutas	7,000		
Galletas	1,000		
Tostadas Integrales	1,000		
Gelatina	1,500		
Globo	2,000		
Instacream	200		
Juguito en Caja	1,500		

Plan De Negocio Para La Creación De “TIERNO AMANECER”, Empresa Dedicada A Suministrar Desayunos Sorpresa En La Ciudad De Cartagena 84

Leche en Caja (Café ó Milo)	1,200		
Mantequilla	1,000		
Mermelada	1,000		
Miel Personal	1,000		
Mini Pinchos de Fruta (Fruncheta)	2,000		
Patacones	500		
Pocillo y Plato	5,000		
Pocillo, Plato y Cubiertos	5,000		
Porcion de Pancakes	500		
Revista (De acuerdo a la edicion)	10,000		
Rollos de Jamon y Queso	1,500		
Sandwich (Jamon y Queso)	1,500		
Sandwich de Pollo	2,000		
Tarjeta de Mensaje	2,500		
Variedad de Chocolates	500		
Variedad de Galletas	1,000		
Variedad de Pan	500		
Variedad de Pan y Pandebono	3,700		
Vasos, Platos y Cubiertos	5,000		
Wraps de Jamon y Queso	3,000		
Yogurth en vaso Light	2,000		
TOTALES		0	-

Fuente: Autores.

Tabla 8.13: Formato De Control De Inventarios

HOJA DE CONTROL DE INVENTARIOS			
Insumos	Costo Unitario	Unidades	Valor total
Arepa de Huevo	1,500		
Azúcar	200		
Mini Arepa e' Huevo	1,000		

Plan De Negocio Para La Creación De “TIERNO AMANECER”, Empresa Dedicada A Suministrar Desayunos Sorpresa En La Ciudad De Cartagena 85

Mini Carimañola	1,000
Bandeja en Mimbre con individual	15,000
Bandeja pequeña en Mimbre con individual	10,000
Bandeja Variedad de Frutas	10,000
Carimañola Carne	1,000
Carimañola de Queso	1,000
Cereal Individual	3,000
Cerveza Importada Decorada	5,000
Chicharron	5,000
Cupcake Decorado	3,000
Decoración (Papel Regalo, Moño y Cinta)	7,000
Deditos de Queso y Pandebono	1,000
Ensalada de Frutas	7,000
Galletas	1,000
Tostadas Integrales	1,000
Gelatina	1,500
Globo	2,000
Instacream	200
Juguito en Caja	1,500
Leche en Caja (Café ó Milo)	1,200
Mantequilla	1,000
Mermelada	1,000
Miel Personal	1,000
Mini Pinchos de Fruta (Fruncheta)	2,000
Patacones	500
Pocillo y Plato	5,000
Pocillo, Plato y Cubiertos	5,000
Porcion de Pancakes	500
Revista (De acuerdo a la edicion)	10,000
Rollos de Jamon y Queso	1,500
Sandwich (Jamon y Queso)	1,500
Sandwich de Pollo	2,000
Tarjeta de Mensaje	2,500
Variedad de Chocolates	500
Variedad de Galletas	1,000
Variedad de Pan	500
Variedad de Pan y Pandebono	3,700

Plan De Negocio Para La Creación De "TIERNO AMANECER", Empresa Dedicada A Suministrar Desayunos Sorpresa En La Ciudad De Cartagena 86

Vasos, Platos y Cubiertos	5,000
Wraps de Jamon y Queso	3,000
Yogurth en vaso Light	2,000

TOTALES	0	-
----------------	---	---

Fuente: Autores.

Tabla 8.14: Orden De Salida.

ORDEN DE SALIDA		Hora de Entrega: 6:00 AM	
Tipo de Desayuno	Adicionales	Cocina	Decorado
		Por medio de la presente se hace constar que el producto en proceso sale de la cocina con todos sus alimentos preparados y empacados a conformidad. Firma:	Por medio de la presente se hace constar que el producto final sale decorado a conformidad. Firma:

Fuente: Autores.

Tabla 8.15: Factura de Venta

<p align="center">TIERNO AMANECER S.A.S <i>"Un feliz Amanecer perdurará todo el día"</i></p>				
Fecha:		FACTURA DE VENTA		
Cliente:				
Lugar Entrega:		000001		
Fecha Entrega:		Hora:		
Menú	Observaciones	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Favor efectuar consignación en la cuenta Cte.			SubTotal	-

Plan De Negocio Para La Creación De “TIERNO AMANECER”, Empresa Dedicada A Suministrar Desayunos Sorpresa En La Ciudad De Cartagena 87

No. 085-123768-56 de Bancolombia a nombre de Tierno amanecer ó Pague Virtualmente PSE por medio la sucursal Virtual www.tiernoamanecer.com	IVA	-
	TOTAL	-

Fuente: Autores

Tabla 8.16: Cierre de Ventas Diarias.

CIERRE DE VENTAS DIARIAS			Fecha:			
Menú	Cantidad	Cliente:	Lugar Entrega	Fecha Entrega	Hora Entrega	Valor Factura

VALOR TOTAL DE VENTA DIARIA	-
------------------------------------	---

Fuente: Autores

8.5. Estabilidad de operaciones

La estabilidad de las operaciones y el flujo de trabajo serán eficientes en Tierno Amanecer gracias a la siguiente lista de puntos críticos, que al no ser controlados, impactarían de manera negativa en el éxito del negocio.

- Manejar fácil y ágilmente los formatos (información procesada) de los materiales que se requieren, los que existen en stock y lo que debe ser comprado para la elaboración de los pedidos. Mantener un nivel equilibrado y adecuado de inventario.
- Un control estricto y adecuado sobre los inventarios, en especial sobre el inventario de las materias primas.
- Procurar siempre cumplir con el diligenciamiento de todos los formatos de control para formalizar los procedimientos y hacer un seguimiento estricto.
- Promover y motivar al empleado (a realizar su labor de modo impecable) a cuidar y cumplir los tiempos estipulados para hacer sus labores; esto con el fin de satisfacer al cliente con los tiempos de entrega exigidos (Objetivo crítico para el cumplimiento de generación de sorpresa).
- Hacer un manejo correcto de las fuentes virtuales interactivas, publicidad y medios de comunicación.

8.6. Capacidad de Producción

Será necesario proyectar las unidades que se espera que tierno amanecer venda mensualmente durante el primer año de operaciones, para hacerlo se debe tener en cuenta:

- a) Prever la Cantidad demandada del mercado en término de unidades mensuales.
- b) Determinar la capacidad de Tierno Amanecer para producir el número de unidades que se espera vender.

Dado que las encuestas de mercado revelan que es muy importante para el cliente potencial de Tierno Amanecer que los desayunos sean trasladados hasta el lugar destino, se proyecta la demanda teniendo en cuenta la disponibilidad del mensajero para cumplir con su labor de despacho en los tres horarios disponibles, de la siguiente manera:

- a) La moto en la que se moviliza el mensajero tiene la capacidad de portar dos canastas de desayuno sorpresa por cada recorrido.
 - Inicialmente se ofrecen tres horarios de entrega (seis, ocho y diez de la mañana), cada hora es partida en intervalos de 30 minutos, para el desplazamiento del mensajero y por la capacidad de carga de la moto. Cada mañana se espera despachar la totalidad de seis desayunos, así:
 - 6:00 am
 - 6:30 am
 - Intervalo de tiempo de preparación, retorno al punto de venta.
 - 8:00 am
 - 8:30 am
 - Intervalo de tiempo de preparación, retorno al punto de venta.
 - 10:00 am
 - 10:30 am

Si se espera atender una demanda de seis desayunos diarios por un mes (30 días), el promedio de venta mensual sería igual a 180 desayunos sorpresa. Se debe aclarar que las cantidades proyectadas no tienen en cuenta los desayunos que son entregados directamente en el punto de venta, por preferencia del cliente.

Tierno amanecer está en la capacidad de producir hasta 2 desayunos por hora (de 5:00 am a 10:00 am), es decir 10 desayunos por día y 300 mensuales. Sin embargo, existe una limitación; la moto del servicio domicilio, solo tiene espacio para cargar dos canastas por recorrido.

Si el tiempo y las cantidades despachadas se deben mejorar, será necesario contratar personal adicional (mensajero) e invertir en vehículos (Motocicleta) para su transporte.

8.7. Planes de control de calidad

Par garantizar la calidad de los desayunos sorpresa de tierno amanecer, se determinara:

8.7.1. Diagrama De Flujo Del Proceso:

Ilustración 8.3: Proceso de Producción



Fuente: Autores

8.7.2. Determinar Las Condiciones De Calidad De Los Desayunos:

Se plasma, a continuación, las características más importantes que determinan el éxito del producto/ servicio, acorde a lo que el cliente espera de él.

Empaque especial: los alimentos deben ser debidamente empaquetados para promover la higiene, un buen impacto visual y evitar contaminación o contacto con factores externos que puedan producir en ellos la multiplicación de infecciones o microorganismos.

Puntualidad: los desayunos se producen con el primer objetivo de generar felicidad a un tercero, de eso depende la satisfacción del cliente de tierno amanecer, por lo que es primordial cumplir los horarios establecidos, en busca de sorprender a su ser querido.

Funcionalidad: la canasta de desayuno sorpresa debe cumplir tres características que garantizan el éxito del producto, en todos los casos; ser un regalo, ser comida a domicilio (práctico, debe poder ser consumido en casa o fuera de ella) y ser una sorpresa para la persona a la cual va dirigido el encargo.

Nivel de calidad: se debe procurar siempre una reducción de los costos de venta, siempre y cuando, la calidad y sabor de los alimentos ofrecidos no se vean afectado, la principal razón de ser de la empresa es proporcionar felicidad a través de unos alimentos que sean ricos.

Evitar alimentos con alto grado acuoso: los alimentos incluidos dentro de los menús de tierno amanecer deben procurara, en todos los casos, ser productos elaborados en el mismo día (si son perecederos y frituras) para evitar su fermentación o descomposición (generación de líquidos que originen infecciones o intoxicaciones). En todos los casos deben ser productos secos, sellados y recién preparados.

Factor estético: se busca que el desayuno que se despacha sea un regalo también, por lo que se busca que todo este empaçado (con el fin de evitar derrames durante el traslado) y colocado de manera ordenada y limpia; los alimentos comparten el mismo espacio que los regalos (muñecos de peluche, vasos o cervezas decoradas, detalle proporcionado por el cliente) al interior de la canasta, es primordial un bien impacto visual en el lugar destino.

8.7.3. Un Plan De Control:

Al hacer el control de calidad el gerente deberá tener en cuenta la siguiente lista de factores que van directamente relacionados con los dos puntos anteriormente expuestos.

- El contenido de la canasta debe lucir impecable y nuevo, sin magulladuras, ni desorden visual, deben evitarse regueros y posibilidad de contaminación o sucios al interior de la canasta (pelusas, residuos de alimentos o de material de decoración)
- Empaque implacable, sin agujeros, rasgaduras o golpes en el empaque ó esquinas de la canasta.
- Los tamaños o proporciones de las canastas deben ser armoniosos (Estandarizados, por las canastas de mimbre) con el empaque, no debe lucir complicado, ni enredado, debe ser fácil de portar.

8.8 Plan de Compras

A continuación se detalla el plan de compras de las materias primas que impactan en la producción de desayunos sorpresa tierno amanecer, las compras se dividen básicamente en dos grupos:

- **Compra de alimentos perecederos:** en este grupo de artículos a comprar se pueden encontrar diferentes términos de caducidad, que para efectos prácticos se han distinguido de la siguiente manera.
 - a) *Perecederos a Corto Plazo:* se compran diariamente según Orden de Compra emitida por el gerente.
 - b) *Perecederos a mediano plazo:* se compran diariamente acorde a la orden de compra (OC) y requerimiento de inventario anteriormente reportado. La OC es emitida de igual manera por el gerente.
- **Compra de alimentos no perecederos:** son comprados diariamente acorde a OC emitida por el gerente y en concordancia con un registro histórico de la rotación de estos productos necesarios para los desayunos.

Por efectos de la norma de inocuidad alimentaria, se planea no tener stock de insumos (no se tiene inventario final); esto con el fin de cumplir con los estándares para la manipulación de alimentos.

Tabla 8.17: Resumen Plan de Compras

Tipo de Alimento a Comprar	Periodicidad de Compra	
<i>Perecederos</i>	Corto Plazo	Diariamente
	Mediano Plazo	Semanalmente
<i>No perecederos</i>		Quincenalmente

Fuente: Autores

8.9. Costos de Producción:

Tabla 8.18: Costo de la Materia Prima

Materia Prima	Costo Unitario
Arepa de Huevo	1.500
Azúcar	200
Mini Arepa e' Huevo	1.000
Mini Carimañola	1.000
Bandeja en Mimbres con individual	15.000
Bandeja pequeña en Mimbres con individual	10.000
Bandeja Variedad de Frutas	10.000
Carimañola Carne	1.000
Carimañola de Queso	1.000
Cereal Individual	3.000
Cerveza Importada Decorada	5.000
Chicharrón	5.000

Plan De Negocio Para La Creación De “TIERNO AMANECER”, Empresa Dedicada A Suministrar Desayunos Sorpresa En La Ciudad De Cartagena 92

Cupcake Decorado	3.000
Decoración (Papel Regalo, Moño y Cinta)	7.000
Deditos de Queso y Pandebono	1.000
Ensalada de Frutas	7.000
Galletas	1.000
Tostadas Integrales	1.000
Gelatina	1.500
Globo	2.000
Instacream	200
Jugueto en Caja	1.500
Leche en Caja (Café ó Milo)	1.200
Mantequilla	1.000
Mermelada	1.000
Miel Personal	1.000
Mini Pinchos de Fruta (Fruncheta)	2.000
Patacones	500
Pocillo y Plato	5.000
Pocillo, Plato y Cubiertos	5.000
Porción de Pancakes	500
Revista (De acuerdo a la edición)	10.000
Rollos de Jamón y Queso	1.500
Sandwich (Jamón y Queso)	1.500
Sandwich de Pollo	2.000
Tarjeta de Mensaje	2.500
Variedad de Chocolates	500
Variedad de Galletas	1.000
Variedad de Pan	500
Variedad de Pan y Pandebono	3.700
Vasos, Platos y Cubiertos	5.000
Wraps de Jamón y Queso	3.000
Yogurth en vaso Light	2.000

Fuente: Autores.

Tabla 8.19: Costos Fijos de Tierno Amanecer

COSTOS SERVICIOS PUBLICOS, ARRIENDO	
Costo	Valor
Servicios Agua y Alcantarillado	200.000
Servicio Alumbrado Público - Luz	300.000
Servicio de gas natural	50.000
Arriendo local	1.100.000
Servicio Telefónico e Internet	100.000

Total	1.750.000,00
Costos Servicios y Arriendo Anualmente	21.000.000,00

Fuente: Autores.

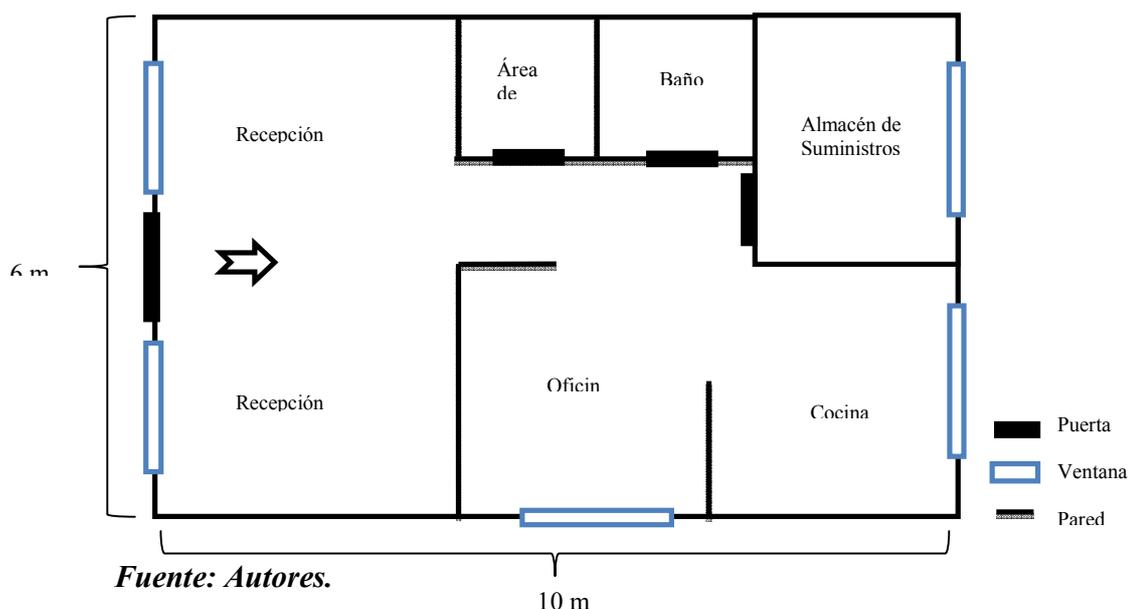
8.10. Infraestructura

Tierno amanecer tendrá sus instalaciones (cocina, almacén de suministros y punto de venta) ubicada en el barrio Manga, un punto central en la localidad de la ciudad escogida como mercado objetivo de esta idea de negocios.

8.10.1. Planos Y Distribución De Los Espacios

Tierno amanecer es una empresa que lleva a cabo sus operaciones en un área de 60 metros cuadrados, seis (6) metros de frente y diez (10) metros de profundidad.

Ilustración 8.4: Plano de Distribución de Espacios



Que se distribuye internamente en siete espacios diferentes, de la siguiente manera:

Tabla 8.20: Distribución de Espacios, Tierno Amanecer.

Distribución de Espacios			
Costo	Largo	Ancho	Área
Almacén de			
Suministros	3	3	9

Plan De Negocio Para La Creación De “TIERNO AMANECER”, Empresa Dedicada A Suministrar Desayunos Sorpresa En La Ciudad De Cartagena 94

Cocina	3	3	9
Oficina	4	3	12
Baño Común	2	2	4
Área de Labores	2	2	4
Hall	4	1	4
Recepción	3	6	18
Área Total			60

Fuente: Autores

8.10.2. Inversión en Maquinaria y Equipo

Tabla 8.21: Inversión en Maquinaria y Equipo

Maquinaria y Equipo por Espacio						
Activo	Q	Proveedor	Referencia	Imagen	Costo Unitario	Valor Total
Cocina						
Estufa	1		Mabe Estufa de piso 4 puestos gas natural		393.900,00	393.900,00
Nevera	1		Challenger Nevera convencional 1 puerta 222 litros		499.900,00	499.900,00
Tostadora	1		Sodimac Colombia Horno tostador multifuncion 9 litros negro		39.900,00	39.900,00
Sartén de Teflón	2		Bohl Sartenes x 3 unidades 18-20 y 24 cm 1mm		12.900,00	25.800,00
Espátula para Teflón	2		Casa Bonita Tenedor negro nylon		4.900,00	9.800,00

Plan De Negocio Para La Creación De "TIERNO AMANECER", Empresa Dedicada A Suministrar Desayunos Sorpresa En La Ciudad De Cartagena 95

Cuchillo Chef	2		Imusa Cuchillo 9 cm mango madera		9.900,00	19.800,00
---------------	---	---	----------------------------------	--	----------	-----------

Oficinas

PC	1		Lenovo All in One 18,5" 2GB / Windows 8 / C240		679.900,00	679.900,00
Teléfono	1		Alcatel Combo 2 teléfonos inalámbricos DECT 6.0		64.900,00	64.900,00
Impresora Multifunciones	1		HP Multifuncion al LaserJet Pro M1212NF		449.900,00	449.900,00

Área de Labores

Cilindro de Helio	1		Cilindro De Oxigeno Con Equipo 682 Lts Nuevos!!		330.000,00	330.000,00
-------------------	---	---	---	---	------------	------------

Recepción

Computador-Caja registradora	1		Lenovo All in One 18,5" 2GB / Windows 8 / C240		850.000,00	850.000,00
Teléfono	1		Alcatel Combo 2 teléfonos inalámbricos DECT 6.0		64.900,00	64.900,00
Celular	1		Samsung tel celular samsung chat c3222 libre		215.900,00	215.900,00

Plan De Negocio Para La Creación De “TIERNO AMANECER”, Empresa Dedicada A Suministrar Desayunos Sorpresa En La Ciudad De Cartagena 96

Antenas Censoras Pines	de 2		Antena Tv Tda Tdt Hdtv Para Interior		700.000,00	1.400.000,00
---------------------------	------	---	--	---	------------	--------------

Costo Total **5.559.600,00**

Fuente: Autores, Precios Obtenidos de páginas de internet de fallabella, sodiac y mercado libre

8.10.3. Inversion en Muebles y Enseres

Tabla 8.22: Inversión en Muebles y Enseres.

Muebles y Enseres por Espacio						
Activo	Q	Proveedor	Referencia	Imagen	Costo Unitario	Valor Total
Almacén de Suministros						
Estantería	3		Mobiliario De Oficina, Estanteria Metalica, Estantes 120 X 50 cm		78.900,00	236.700,00
Cocina						
Mesón Lava Platos	1		Socoda Lavaplatos maracaibo de 100 x 50 cm poceta derecha		79.900,00	79.900,00
Mesón (Armas Canastas)	1		Bertolini Mueble de piso triple lavaplatos 3 puertas 4 cajas		350.000,00	350.000,00
Canecas	2		Rimax Papelera tapa vaiven style 25 litros gris metalizado		24.900,00	49.800,00
Oficinas						
Escritorios	2		Maderkit Escritorio con puerta cedro		119.900,0	239.800,00

Plan De Negocio Para La Creación De “TIERNO AMANECER”, Empresa Dedicada A Suministrar Desayunos Sorpresa En La Ciudad De Cartagena 97

Sillas	6	 SODIMAC.	Silla estudiantil pacífico con brazos negra		69.900,00	419.400,00
Archivador	1	 SODIMAC.	Moduart Archivador con ruedas 3 cajones		199.900,0	199.900,00
Baño						
Caneca	1	 SODIMAC.	Rimax Papelera tapa vaiven style 25 litros gris metalizado		24.900,00	24.900,00
Área de Labores						
Despensa-gabinete	1	 SODIMAC.	Practimac Despensa lavanda nevado 39.8 x 181.3 x 39.1 cm		139.900,00	139.900,00
Trapero	1	 SODIMAC.	Melody Trapero encabado		10.900,00	10.900,00
Escoba	1	 SODIMAC.	Melody Escoba fibra dura popular		4.500,00	4.500,00
Balde	2	 SODIMAC.	Balde		5.900,00	11.800,00
Pala	1	 SODIMAC.	Task Recogedor arcoaseo cabo pvc		3.900,00	3.900,00
Esponja	3	 SODIMAC.	Eterna Esponja en fibra abrasiva no raya x 2 unidades 120 X 50 cm		1.800,00	5.400,00
Recepción						

Plan De Negocio Para La Creación De “TIERNO AMANECER”, Empresa Dedicada A Suministrar Desayunos Sorpresa En La Ciudad De Cartagena 98

muebles para vitrina	3		Vitrina Mostrador En Aluminio Curvo Y Vidrio 80x107x40 Nueva		265.000,00	795.000,00
Mostrador en L	1		Vitrina Caja Mostrador En Forma De L En Aluminio Y Vidrio		700.000,00	700.000,00
Puff de sala	3		Romance Relax Puff ontario negro		59.900,00	179.700,00
Mesita de sala	1		Pizano Mesa de centro auxiliar para sala cenizo		159.900,00	159.900,00
Exhibidor para tarjetas	1		Revistero Plegable Obsequio		216.000,00	216.000,00
Silla para recepcionista	1		Home Collection Silla bar fija july negra		79.900,00	79.900,00

Costo Total	3.907.300,00
--------------------	---------------------

Fuente: Autores, Precios Obtenidos de páginas de internet de fallabella, sodicac y mercado libre

8.10.4. Inversion de vehículos

Para llevar a cabo el deseo manifestado (en la encuesta del estudio de mercado) del cliente potencial al preferir que sea “Tierno Amanecer” quien desplace la canasta de desayuno hasta el lugar indicado; se hace necesaria la compra de una motocicleta de las siguientes características:

- *Marca:* Suzuki
- *Referencia:* gs 125
- *Estado:* Usada, Modelo 2009
- *Kilometraje:* 60 Kilómetros

- Valor: \$2.800.000 COP (Moneda Legal Colombiana)

Información rescatada de la página interactiva de OLX, anuncios clasificados gratis en Colombia.

8.11. Mano de obra

En este punto se determina la mano de obra necesaria para ejecutar la operación desde la recepción del pedido hasta la entrega en la dirección destino solicitada por el cliente. Aquí es importante anotar que en este tipo de negocio la mano de obra o el recurso humano es el más importante para tener clientes satisfechos, por tanto la escogencia del personal será soportada por un estricto proceso de selección que garantice que se contrate la persona adecuada y capacitada para ejecutar la labor. El personal seleccionado será contratado directamente por la empresa y se garantizará el pago de todas las obligaciones laborales en cuanto a Seguridad Social, Prestaciones Sociales y sueldo conforme lo exige la legislación colombiana; adicional se fijarán salarios equivalentes con las funciones a desarrollar y un cronograma de pagos de tal forma que el personal se sienta comprometido con la empresa, se evite la rotación de personal y cada empleado cuente con el pago de su salario en el tiempo y cantidades acordadas.

La empresa iniciará operaciones con 6 personas cuyos cargos y salarios mensuales se describen en la de estos requerimientos de personal 5 cargos se contratarán directamente por Tierno Amanecer y el Contador será contratado por prestación de servicios.

Tabla 8.23: Necesidades de Personal

CARGO	CANTIDAD	SUELDO MENSUAL
Gerente	1	\$ 1.000.000
Recepcionista	1	\$ 589.500
Cocinero(a)	1	\$ 589.500
Mensajero	1	\$ 589.500
Contador (honorarios)	1	\$ 200.000
TOTALES	5	\$ 2.968.500

Fuente: Autores

8.11.1. Costos de Mano de Obra Directa

Los costos de mano de obra directa se calculan teniendo en cuenta los requerimientos de la legislación laboral colombiana en lo que refiere a Sueldo, Auxilio de Transporte, Prestaciones Sociales, Sistema de Seguridad Social Integral (SSSI), horas extras, Parafiscales, dotación y exámenes médicos de ingreso.

A continuación se describen los requerimientos legales que se tomaron en cuenta para calcular los costos mensuales de la mano de obra directa que se detallan en la Tabla 3.

Sueldos: Esta remuneración se fija de acuerdo a las funciones establecidas para cada cargo en el desarrollo de los procesos asignados por Tierno Amanecer. Para los cargos con remuneración de un salario mínimo mensual legal vigente se les tendrá en cuenta las horas extras y recargo cuando se generen como consecuencia de aumentos en los pedidos y el cargo del gerente se considera personal de confianza.

Auxilio de Transporte: Fue creado por la Ley 15 de 1959 y se reglamentó por el Decreto 1258 de 1959; se estableció con el objetivo de subsidiar el costo de movilización de los empleados desde su casa hasta el lugar de trabajo, el cual para el año 2013 es de \$70.500 mensual y será otorgado a los empleados que reciban un ingreso igual o menor a dos SMLMV; en nuestro proyecto este auxilio se pagará para los empleados que desempeñen el cargo de Decoradora, Cocinero(a), Mensajero.

Se aclara que el Auxilio de Transporte no se tiene en cuenta para el cálculo de aportes Parafiscales, Seguridad Social y vacaciones, pero si se tiene en cuenta para calcular las Prestaciones Sociales en lo que refiere a Cesantías, Interés de Cesantías y Prima de Servicio.

Prestaciones Sociales: Son valores adicionales al salario que todo empleador debe reconocer al trabajador vinculado mediante contrato de trabajo por los servicios prestados a la empresa. La carga prestacional corresponde al 21.83% mensual y está dividida de la siguiente forma:

- **Prima de Servicios:** Corresponde a un pago que el empleador hace al empleado de un salario mensual al año, de donde, quince días se deben pagar por tarde el último día del mes de Junio y los otros quince días se pagan en los primeros 20 días del mes de Diciembre. La base para el cálculo de la prima de servicio incluye el salario básico, auxilio de transporte, horas extras y cualquier otro pago que se considere salario. Equivale al 8.33% mensual.

Formula: Salario* número de días trabajados /360

- **Cesantías:** Corresponde al pago que se le da al trabajador por cada año de trabajo, para su cálculo se toma como base el promedio de lo devengado el último año de

servicio o equivalente al tiempo laborado si fue menor a un año, este promedio considera el tiempo extra y el auxilio de transporte.

La liquidación de las Cesantías se realiza el último día del año o al finalizar el contrato de trabajo y es consignado por el empleador antes del 15 de Febrero del año siguiente en el Fondo de Pensión elegido por el trabajador o en caso de terminarse el contrato de trabajo es cancelado al trabajador con la liquidación.

Equivale al 8.33% mensual

Formula: Salario* número de días trabajados /360.

- **Intereses sobre las Cesantías:** Corresponde al 12% anual o proporcionalmente al tiempo laborado y es pagado directamente al trabajador a más tardar el 31 de Enero del año siguiente o en su liquidación cuando el contrato de trabajo se ha terminado.

Formula: Cesantías * Días Trabajados * 12% /360

- **Vacaciones:** En Colombia corresponde a 15 días hábiles de descanso remunerado por cada año de trabajo. Si el trabajador no lleva un año trabajando, su cálculo será proporcional al tiempo laborado.

Las vacaciones se calculan teniendo como base el salario que el trabajador devengue al momento de salir a vacaciones cuando los sueldos son fijos, y para sueldo variable se tomará el promedio del último año o proporcional al tiempo laborado, esto para el caso que el trabajador se retire de la empresa y sus vacaciones son canceladas en su liquidación. Para este cálculo no se tiene en cuenta el Auxilio de Transporte y su factor de cálculo mensual corresponde al 4.17%.

Formula: Salario * número de días trabajados /720

- **Seguridad Social:** Sistema de Seguridad Social Integral (SSSI) en Colombia en la Ley 100 de 1993 estableció los aportes al SSSI de la siguiente forma:

- **Salud:** Corresponde a la protección del trabajador en enfermedad y maternidad. El aporte es del 12.5% sobre el salario y se divide así:

Empleador: 8.5% mensual o equivalente a los días laborados en el mes

Empleado: 4.0% mensual o equivalente a los días laborados en el mes

- **Pensión:** Corresponde al amparo del trabajador contra vejez, invalidez y muerte. El aporte es el 16.0% sobre el salario y se divide así:

Empleador: 12.0% mensual o equivalente a los días laborados en el mes

Empleado: 4.0% mensual o equivalente a los días laborados en el mes

- **Riesgos Laborales:** Protegen al trabajador contra accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, el aporte es pagado en su totalidad por el empleador y varía de acuerdo al nivel de riesgo en que este clasificada la empresa por su actividad económica. Para los cargos de Tierno Amanecer el nivel de riesgo es el tres y corresponde al 2.436%
- **Aportes Parafiscales:** Estos aportes fueron modificados a partir del 26 de Abril de 2013, en donde se exonera de pagar aportes al Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) y al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) a aquellas empresas que tengan trabajadores que devenguen menos de 10 SMLMV, pues son beneficiarias del impuesto de renta para la equidad CREE, en consecuencia, Tierno Amanecer de acuerdo a los salarios establecidos está exenta de estos dos pagos y seguirá aportando a la Caja de Compensación Familiar el 4% mensual. Esta entidad sin ánimo de lucro está encargada de pagar el subsidio familiar y de brindar recreación y bienestar a los trabajadores.
- **Dotación:** Es una prestación a cargo del empleador y corresponde de acuerdo al Código Sustantivo del Trabajo, artículos 230, 232, 233 y 234. Decreto 686 de 1970, artículo 70, en entregar al trabajador una dotación cada 4 meses en el año de un vestido (pantalón y camisa) y un calzado (par de zapatos) a los trabajadores que devenguen hasta dos SMLMV. Estas entregas se deben realizar en las siguientes fecha 30 de Abril, 31 de Agosto y 20 de Diciembre siempre que el trabajador lleve más de 3 meses laborando en la empresa.

Tierno Amanecer entregará otros elementos dependiendo del cargo a desarrollar para mantener la imagen de la empresa y ayudar a la seguridad del trabajador y conservación de los alimentos, es por esto, que este valor incluido en la Tabla 3 fue llevado a mensual para establecer este elemento del costo mensualmente.
- **Exámenes Médicos de Ingreso:** La Resolución 2346 de 2007 del Ministerio de la Protección Social estableció en sus artículos 1, 3, 4 y 11 todo lo relacionado a la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales de ingreso a cargo totalmente del empleador y de acuerdo a las actividades que desarrollará el trabajador en la empresa

y su perfil. Estos exámenes tienen como objetivo determinar la actitud del trabajador para desarrollar las actividades sin perjuicio de su salud o la de terceros.

Tierno Amanecer realizará a su personal estos exámenes de ingreso en un Laboratorio (Laboratorio La Castellana) acreditado para esta práctica y en donde su cotización genera un costo promedio que oscila en \$46.000 pesos para cada aspirante, valor que fue dividido en 12 meses para establecer el valor mensual de este rubro del costo.

Tabla 8.24: Costo mensual de Personal

COSTO MENSUAL DE PERSONAL DIRECTO														
PERSONAL REQUERIDO	SUELDO	AUXILIO DE TRANSPORTE	SUBTOTAL	PRESTACIONES SOCIALES					SEGURIDAD SOCIAL				PARAFISCALES	TOTAL
				CESANTIAS	INTERESES DE CESANTIAS	PRIMA DE SERVICIO	VACACIONES	TOTAL PREST. SOCIALES	SALUD	PENSION	ARL	TOTAL SEG. SOCIAL	CCF	
				8,33%	1,00%	8,33%	4,17%		8,50%	12,00%	2,436%		4,00%	
Gerente	\$ 1.000.000	\$ 70.500	\$1.070.500	\$ 89.173	\$ 10.705	\$ 89.173	\$ 41.700	\$ 230.750	\$ 85.000	\$ 120.000	\$ 24.360	\$ 229.360	\$ 40.000	\$1.570.610
Recepcionista	\$ 589.500	\$ 70.500	\$ 660.000	\$ 54.978	\$ 6.600	\$ 54.978	\$ 24.582	\$ 141.138	\$ 50.108	\$ 70.740	\$ 14.360	\$ 135.208	\$ 23.580	\$ 959.926
Cocinero(a)	\$ 589.500	\$ 70.500	\$ 660.000	\$ 54.978	\$ 6.600	\$ 54.978	\$ 24.582	\$ 141.138	\$ 50.108	\$ 70.740	\$ 14.360	\$ 135.208	\$ 23.580	\$ 959.926
Mensajero	\$ 589.500	\$ 70.500	\$ 660.000	\$ 54.978	\$ 6.600	\$ 54.978	\$ 24.582	\$ 141.138	\$ 50.108	\$ 70.740	\$ 14.360	\$ 135.208	\$ 23.580	\$ 959.926
TOTALES	\$ 2.768.500	\$ 282.000	\$ 3.050.500	\$ 254.107	\$ 30.505	\$ 254.107	\$ 115.446	\$ 654.165	\$ 235.323	\$ 332.220	\$ 67.441	\$ 634.983	\$ 110.740	\$4.450.388

OTROS GASTOS DE PERSONAL

DOTACION / EXAMENES DE INGRESO / PRUEBAS PSICOTECNICAS

GERENTE	CANTIDAD	COSTO UNITARIO IVA INCLUIDO	TOTAL / AÑO	TOTAL / MES
JEAN INDIGO PRE	5	\$23.000	\$115.002	\$9.584
CAMISA TIPO POL	5	\$23.432	\$117.160	\$9.763
TOTAL			\$232.162	\$19.347

MENSAJERO	CANTIDAD	COSTO UNITARIO IVA INCLUIDO	TOTAL / AÑO	TOTAL / MES
JEAN INDIGO PRE	5	\$23.000	\$115.002	\$9.584
CAMISA TIPO POL	5	\$23.432	\$117.160	\$9.763
BOTAS DE SEGURIDAD	3	\$88.160	\$264.480	\$22.040
CHALECO	3	\$27.500	\$82.500	\$6.875
TOTAL			\$579.143	\$48.262

COCINERO(A)	CANTIDAD	COSTO UNITARIO IVA INCLUIDO	TOTAL / AÑO	TOTAL / MES
JEAN INDIGO PRE	5	\$23.000	\$115.002	\$9.584
CAMISA TIPO POL	5	\$23.432	\$117.160	\$9.763
CALZADO	3	\$50.000	\$150.000	\$12.500
DELANTAL	3	\$13.920	\$41.760	\$3.480
TAPABOCAS (PAQ. X 3)	12	\$14.384	\$172.608	\$14.384
GORRO (PAQ. X 3)	12	\$12.000	\$144.000	\$12.000
TOTAL			\$740.530	\$61.711

RECEPCIONISTA	CANTIDAD	COSTO UNITARIO IVA INCLUIDO	TOTAL / AÑO	TOTAL / MES
JEAN INDIGO PRE	5	\$23.000	\$115.002	\$9.584
CAMISA TIPO POL	5	\$23.432	\$117.160	\$9.763
CALZADO	3	\$50.000	\$150.000	\$12.500
TOTAL			\$382.162	\$31.847

OTROS GASTOS DE PERSONAL			
CONCEPTO	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL / AÑO	VALOR TOTAL / MES
DOTACION	POR CARGO	\$2.166.160	\$180.513
EXAMENES DE INGRESO		\$46.000	\$19.167
PRUEBAS PSICOTECNICAS		\$55.000	\$22.917
TOTAL		\$2.671.160	\$222.597

Fuente: Autores

8.11.2. Procedimiento De Selección Y Contratación De Personal

Los trabajadores son el recurso más importante para la empresa, pues es de quienes depende la evolución y competitividad de las organizaciones, es por esto que se plantea un procedimiento de selección estricto donde se establecen los lineamientos para realizar y asegurar un proceso de selección del personal que permita vincular personas confiables y competentes, de tal forma que se dé cumplimiento a los perfiles de los cargo establecidos.

El procedimiento tiene en cuenta las siguientes etapas y su Flujograma se presenta en la ilustración que se presenta a continuación:

- **Reclutamiento:** Consiste en filtrar y encontrar los posibles candidatos a los cargos establecidos por medio de la selección de hojas de vida que se hayan encontrado a través de fuentes como: recomendados, aviso en periódico, SENA, universidades, etc.
- **Verificación de datos de hoja de vida:** corresponde a la verificación en la hoja de vida de datos como:
 - Referencias personales
 - Referencias laborales: verificar que la persona haya laborado en la empresa referenciada e indagar las condiciones en que fue terminado su contrato laboral.
 - Certificado Judicial (verificar vigencia y que no presente antecedentes judiciales)
 - Licencia de conducción en la página del Ministerio de Transporte (aplica para el cargo de mensajero)
- **Entrevista y Pruebas Psicotécnicas:** Consiste en citar a entrevista a cada una de las personas preseleccionadas, aquí se les informa detalladamente en qué consiste el cargo, en cuanto a funciones y remuneración; luego se pregunta al aspirante si está interesado en continuar con el proceso y para quienes continúen se les realizará pruebas psicotécnicas, las cuales buscan conocer las habilidades, destrezas y rasgos más significativos de su personalidad para así poder inferir el desempeño esperado en desarrollo de las funciones y responsabilidades propias del cargo. Estos exámenes se realizarán a través de un proveedor especializado en el área y quienes deben guiarse por los perfiles definidos para cada cargo por Tierno Amanecer

- **Exámenes médicos:** Una vez evaluadas las pruebas psicotécnicas se entrega a cada aspirante orden para exámenes médicos a efectuarse en Laboratorio seleccionado, se coordina su realización y posteriormente se reciben los resultados de los mismos y se revisa la certificación de cual personal salió apto para desempeñar el cargo.
- **Comunicación de vinculación y No vinculación:** Al el personal seleccionado y que cumple con las pruebas anteriores se les informa por medio telefónico de la decisión de vinculación y se les solicita los requerimientos de ingreso establecidos por Tierno Amanecer.

En los casos de los aspirantes que no resultaron aptos ó no pasaron el proceso, se les informa por medio telefónico, agradeciendo la participación en el proceso.

Los documentos solicitados para ingreso comprenden lo siguiente:

- 2 Copias de la Cedula de Ciudadanía
- 2 Fotos tipo documento
- 1 Copia de la Licencia de Conducción (para el cargo de mensajero)
- 1 Copia de Certificado de Manipulación de alimentos (para el cargo de cocinera)
- Diplomas de Educación (de acuerdo al perfil del cargo)
- Extrajuicio ó Partida de Matrimonio (para vinculación a EPS del conyugue)
- Registro de nacimiento de hijos – Original y copia autenticada (si tiene hijos y afiliar a Caja de Compensación Familiar (Comfenalco))
- 2 Fotocopia Cedula de Ciudadanía de esposa(o) ó compañera(o) (sí aplica, para afiliar a EPS)
- Certificado de vinculación de la EPS si está vinculado
- Certificado de vinculación a Fondo de Pensiones si está vinculado

Para la revisión de antecedentes judiciales se consulta en la página web de la Policía Nacional (www.policia.gov.co) y adicionalmente se consulta el certificado de antecedentes de la Procuraduría en la página web (www.procuraduria.gov.co).

Con la información anterior se procede a realizar todas las afiliaciones a que haya lugar del trabajador y sus beneficiarios en cuanto a Seguridad Social (EPS, AFP, ARL) y Caja de Compensación Familiar.

- **Contratación:** La contratación del personal requerido se realiza después de haber culminado las etapas anteriores y se manejarán contratos de trabajo a término fijo,

término indefinido, prestación de servicios, y contrato por obra o labor de acuerdo al cargo o necesidad de la siguiente forma:

Contrato a Término Fijo: Este contrato aplica a los cargos de Cocinero, Decorador y Mensajero y se pactará inicialmente a 6 meses, prorrogable cada 3 meses.

Contrato a Término Indefinido: Este contrato aplica para el personal administrativo en el cargo de gerente.

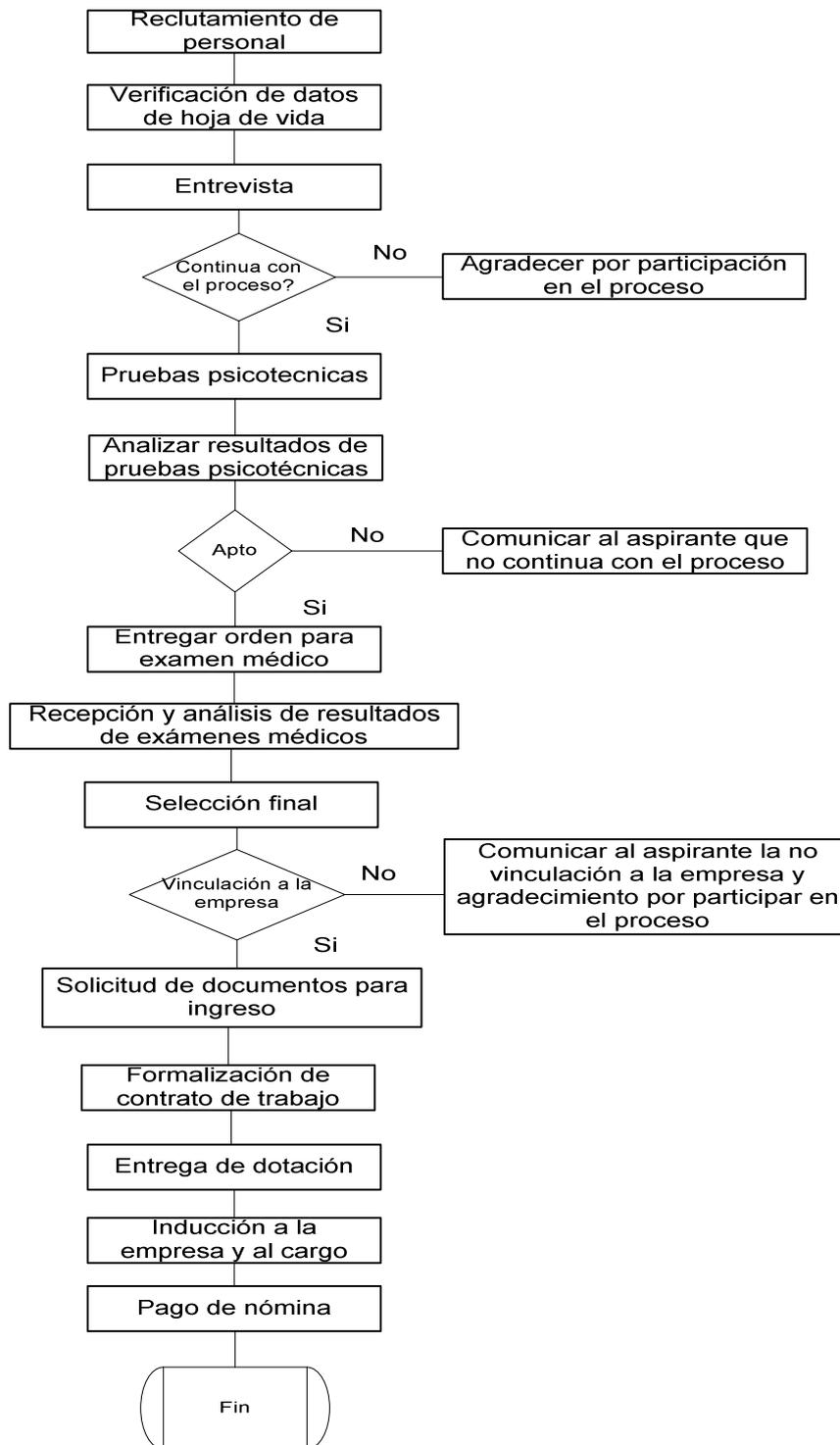
Contrato por Prestación de Servicios: Este contrato se formalizará para los servicios del contador, quien no tendrá un horario de trabajo y se encargará de la contabilidad de la empresa, en lo que refiere a estados financieros, presentación de información a la DIAN,, generación de los pagos de impuestos correspondientes y demás servicios contables a que haya lugar.

Contrato por Obra o Labor: Este contrato se efectuará en los casos en que se requiera un reemplazo por vacaciones o incapacidad del personal de planta o para aquellos momentos en que se presente aumentos en el servicio y se requiera personal temporal.

En cualquiera de los casos se cumplirá con lo reglamentado en la legislación para cada uno de estos tipos de contrato.

- **Dotación:** Inmediatamente seguido de la contratación se procederá a solicitar las tallas de dotación de acuerdo a lo establecido para cada cargo en la siguiente Ilustración, la dotación será entregada 8 días después de la contratación con el fin de tener el personal identificado y cuidar la imagen de Tierno Amanecer.
- **Pago de nómina:** La nómina que consiste en el pago del salario a cada trabajador se realizará el día 15 de cada mes, en este pago se incluirán las horas extras que hayan sido previamente autorizadas por el gerente.

Ilustración 8.6: Procedimiento de Selección y Capacitación del Personal



Fuente: Autores

8.11.3. Proceso inducción de personal

Este punto se consideró separar del anterior debido a que el personal contratado es vital para el desarrollo de las estrategias de posicionamiento de la empresa y marca, por lo que, las actividades de inducción garantizarán que el personal contratado adquiera las competencias

para ejecutar las funciones de cada cargo. Para desarrollar el proceso de inducción se lleva a cabo en las fases de inducción general, específica y evaluación.

Inducción general: Consiste en capacitar al personal en las generalidades de la empresa en lo que refiere a:

- *Estructura organizacional:* se explica los niveles jerárquicos de la organización y como fluye la comunicación entre cada cargo, adicional se da a conocer la misión, visión, políticas, valores corporativos y objetivos de la empresa.
- *Servicios ofrecidos:* Se explican los menús ofrecidos por Tierno Amanecer y todas las consideraciones a que haya lugar en cuanto a insumos, precios y empaque.
- *Condiciones laborales y nómina:* Se da a conocer las generalidades de los contratos de trabajo firmados de acuerdo a cada cargo, estas generalidades se relacionan con el tipo de contrato, duración, prestaciones sociales, seguridad social, caja de compensación familiar y fechas de pago de nómina, entre otros aspectos.
- *Programas de capacitación:* Se informará sobre los programas de capacitación en cuanto a servicio al cliente, manipulación de alimentos, etc.
- *Dotación:* Se recalca la importancia de usar los elementos de dotación y de protección suministrados, pues son imagen y permiten bienestar.
- *Horario de trabajo:* Se aclaran el horario de entrada, salida, descansos y horas extras.
- *Accidentes de trabajo e incapacidades:* Se da a conocer los riesgos a que están expuestos en cada cargo y se explica el procedimiento a seguir cuando sucede un accidente de trabajo en lo que refiere a atención en centro de salud, reporte a la ARL, radicación de incapacidades en ARL y seguimiento; además se aclara el tema de incapacidades de enfermedad general y demás.
- *Certificados laborales, permisos y ausencias:* consiste en explicar los tiempos de entrega de certificados laborales, la solicitud de permisos en horarios laborales y las consecuencias de las ausencias en el trabajo.

Inducción Específica: Consiste en explicar a cada persona contratada todas las implicaciones de su cargo para desarrollar las actividades de acuerdo a lo que la empresa necesita y espera. Para garantizar que esta inducción sea clara y cumpla con los objetivos que se esperan se explicará y se entregará a cada persona las funciones y procedimientos que tiene a su responsabilidad.

Evaluación: Finalizada la inducción general y específica se realiza una evaluación a cada trabajador, que consiste en verificar que quedaron entendidos todos los conceptos y hallar posibles falencias para retroalimentar en el mismo momento, y con esto conseguir que todos los trabajadores tengan absolutamente claras sus responsabilidades y evitar inconvenientes en la ejecución de la operación que lleguen a afectar directamente al cliente y se traduzcan en un mal servicio.

CAPÍTULO 9

ESTUDIO ORGANIZACIONAL Y LEGAL

9. ESTUDIO ORGANIZACIONAL Y LEGAL

9.1. Tipo De Sociedad

Tierno Amanecer es una empresa que se encuentra enmarcada dentro del sector de la economía de los Servicios y se encarga de suministrar desayunos en la Ciudad de Cartagena cumpliendo con las exigencias de los clientes y los requerimientos legales que aplican a este tipo de empresas que en cierta forma manipulan alimentos.

Para constituir la empresa es necesario agotar todos los requerimientos que se describen en el Centro de Atención Empresarial (CAE) de la Cámara de Comercio de Cartagena y que pueden ser consultados a través de <http://www.cccartagena.org.co>. En este punto es importante resaltar que antes de constituir una empresa se debe definir el tipo de sociedad, quien a su vez define las obligaciones o responsabilidades en aspectos contables y tributarios, las cuales deben estar muy claros antes de tomar esta decisión.

Teniendo en cuenta lo anterior Tierno Amanecer se constituirá bajo la legislación colombiana vigente, por medio de documento privado inscrito en el Registro Mercantil de la Cámara de Comercio de Cartagena, mediante el régimen de *Sociedad por Acciones Simplificadas (S.A.S)*, creada por la Ley 1258 de 5 de Diciembre de 2008 y donde se establecer todos los requisitos; se constituirá con un término de duración indefinido, y la responsabilidad se limitará al monto de los aportes de los accionistas.

Este tipo de sociedad brinda la libertad de tener o no junta directiva, por tanto Tierno Amanecer no nombrará junta directiva y la totalidad de las funciones de administración estarán a cargo del representante legal quien para este caso será el mismo Gerente.

Tierno Amanecer estará compuesto por tres accionistas, quienes aportarán cada uno el 33,33% del capital inicial. El accionista uno es egresado de la Universidad Santo Tomás de Bucaramanga, profesional en Negocios Internacionales y con amplia experiencia en el sector logístico portuario y de transporte, el accionista dos es egresado de la Universidad Tecnológica de Bolívar, profesional en Finanzas y Negocios Internacionales y con experiencia en auditoría contable y tesorería en el sector portuario, y finalmente el accionista tres es egresado de la Universidad Industrial de Santander, con formación profesional en Ingeniería Industrial y con experiencia en procedimientos organizacionales, producción, logística y dirección de empresas. Uno de los tres socios estará vinculado directamente con la empresa bajo contrato de trabajo a término indefinido, donde desempeñará el cargo de Gerente. Tanto la participación accionaria, cargos y salarios se describen en la siguiente tabla.

Tabla 9.1: Participación Accionaria

ACCIONISTA	PARTICIPACION ACCIONARIA	CARGO A DESEMPEÑAR	ASIGNACIÓN SALARIAL
UNO	33,33%	Gerente	\$1.000.000
DOS	33,33%	Externo	Externo
TRES	33,33%	Externo	Externo

Fuente: Autores

9.2. Aspectos Legales

Tierno Amanecer por ser una empresa que manipula alimentos debe cumplir con la reglamentación vigente en Colombia que le aplica y dentro de esta normatividad se encuentra:

- **Decreto 3075 de Diciembre 23 de 1997:** Regula todas las actividades que puedan generar factores de riesgo por el consumo de alimentos, y se aplica a todos los establecimientos que procesan y manipulan alimentos para el consumo humano.
- **Ley 9 de Enero 24 de 1979 :** Esta Ley regula la salud pública en todo el territorio nacional y establece medidas sanitarias para la conservación y preservación del medio ambiente, y así asegurar las condiciones de sanidad y bienestar para la calidad de vida del ser humano.
- **Resolución 765 de 2010:** Resolución que tiene por objeto regular el proceso de capacitación para manipulación de alimentos.

En cuanto a transporte de alimentos se debe tener en cuenta:

- **Artículo 112 Decreto 2333 de 1982 - Recipientes e Implementos de Transporte:** Establece que el material de los recipientes e implementos que se utilicen para el transporte de alimentos debe ser sanitariamente aceptable para conservar las condiciones higiénicas de los productos.
- **Artículo 113 Decreto 2333 de 1982 – Distintivos de los vehículos:** Se establece que los vehículos que transporten alimentos llevarán en lugar visible el número de la licencia sanitaria con la frase transporte de alimentos.
- **Artículo 115 Decreto 2333 de 1982 – Personal de transporte de alimentos:** Establece que el personal que transporte alimentos debe cumplir con todos los requisitos que le aplican a los manipuladores de alimentos en este Decreto.
- **Resolución 33 de 1991:** Esta resolución define a través de una fórmula el costo de la Licencia de Funcionamiento.

9.3. Direccionamiento Estrategico

9.3.1. Misión

TIERNO AMANECER S.A.S es una empresa dedicada a la comercialización de desayunos sorpresa, cuenta con un equipo de trabajo capacitado que cumple con los requisitos de calidad en los procesos satisfaciendo las necesidades del cliente, generando rentabilidad y contribuyendo a la economía de la ciudad.

9.3.2. Visión

En el año 2017 TIERNO AMANECER S.A.S será reconocida en la ciudad de Cartagena como la mejor alternativa en la comercialización de desayunos sorpresa brindando a nuestros clientes variedad con un excelente servicio y calidad de los productos.

9.3.3. Valores Corporativos

Para Tierno Amanecer los valores son filosofía y cultura organizacional que permiten identidad y diferenciación, y están enfocados tanto en el cliente externo como interno, por lo que se fundamentan en el nivel de servicio, la calidad, el compromiso y honestidad.

- **Nivel de servicio:** Este es uno de los valores más importantes porque apunta directamente al cliente, quien siempre es lo más importante y debe estar satisfecho al 100%, por medio de atención personalizada, cumpliendo con sus exigencias en cuanto a gustos y entrega oportuna.
- **Calidad:** Consiste en cumplir con los requisitos de calidad tanto en procesos como en productos, por tanto se cuenta con procedimientos estandarizados para seleccionar los proveedores y comprar insumos con un máximo grado de calidad, adicional se implementarán procedimientos internos en manipulación, preparación, transporte y entrega al cliente final.
- **Compromiso:** Está relacionado con el compromiso que tiene el equipo de trabajo para realizar eficientemente cada uno de sus procesos generando altos niveles de confianza al cliente externo como interno.
- **Honestidad:** Consiste en actuar correctamente con responsabilidad y transparencia en el manejo de los recursos que la empresa asigna a cada persona para desarrollar su trabajo. Este valor también se relaciona con el cumplimiento de la normas y valores de la empresa.

9.3.4. Cinco Fuerzas de Porter.

Con relación a los posibles Clientes de Tierno Amanecer, tomados desde la muestra realizada en el Estudio Mercado, se evidencia que según los resultados que arroja el estudio, Cartagena

es una ciudad de propicia para el lanzamiento de nuevas tendencias en el sector económico de los servicios, dado que es un punto turístico que atrae poblaciones de muchas partes del mundo, es una plaza fuerte en el sector hotelero y diversión, lo que permite que tanto los residentes y los turistas disfruten de su estadía con diferentes opciones y maneras de pasar momentos gratos.

La segmentación, según el Estudio de mercado especifica los barrios y sectores residenciales en el que se centran las ventas, estos posibles clientes según encuesta tienen en su rutina el espacio del ocio, diversión, entretenimiento, eventos sociales y se encuentran dispuestos a adquirir los servicios de Tierno Amanecer. Este segmento incluye mujeres y hombres adolescentes, jóvenes y adultos.

En cuanto se trata de la identificación de proveedores para el desarrollo y funcionamiento de Tierno Amanecer, teniendo en cuenta que la mayor parte de los productos que incluyen los menús de desayunos son bienes ya elaborados que están listos para consumir y utilizar, se establecen relaciones comerciales con las grandes empresas distribuidoras como lo son Alpina S.A, Coca Cola S.A, Postobon S.A, Grupo Bimbo, Noel S.A, Compañía Nacional de Chocolates, Kangupor Ltda, Darnel Group entre otros; el poder adquirir estos productos directamente con el fabricante permite que exista un factor diferenciador en cuanto a precios se trata y el precio de venta no limite el acceso a los clientes. Con relación a los productos que se requieren para ser procesados, Tierno Amanecer cuenta en la ciudad de Cartagena con proveedores locales que garantizan el buen estado y la integridad de los productos sin que se afecte la calidad del producto final.

De acuerdo al resultado que arroja el Estudio de Mercado con relación a la competencia, se realiza una clasificación de las mismas, competencia directa y competencia indirecta.

Dentro de la competencia directa se encuentran tres empresas que se dedican a la venta de desayunos, de las cuales solo una tiene su establecimiento comercial y punto de venta al público, SUKKAR GOURMET, a pesar de estar presente en el sector y con el mismo objeto económico no utiliza la estrategia de realizar sus ventas por medio de una sorpresa a domicilio. Por otra parte las otras dos empresas, UN DULCE DESPERTAR y DETALLES Y SORPRESAS CARTAGENA, si desempeñan su actividad económica bajo el esquema de sorprender a sus clientes por medio de un domicilio ofreciendo diferentes menús acorde a los distintos gustos de su demanda; sin embargo estas empresas, no tiene un punto de venta establecido, su publicidad y reconocimiento en el mercado es de difícil acceso, sus canales de

publicidad y acceso a la compra son bastante limitados. En cuanto a la competencia indirecta, en la ciudad de Cartagena se encuentran varias empresas que se dedican a la venta de regalos, detalles, sorpresas para la celebración de fechas especiales buscando originalidad y buen gusto en los momentos especiales, tal como son: PAPPER MOON, LIBELULA, BURBUJAS, quienes tiene su punto de venta en lugares estratégicos como centros comerciales y puntos de fácil acceso al comercio en la ciudad.

Evaluando las posibilidades de productos sustitutos que logren reemplazar los servicios que ofrece Tierno Amanecer, se puede decir que por tratarse de una empresa que se encuentra dentro del sector de servicios específicamente de restaurantes y venta de productos alimenticios, los sustitutos serían los establecimientos comerciales de alimentos que le proporcionen al cliente las distintas formas de sorprender y celebrar en fechas y ocasiones especiales.

9.3.5. Análisis DOFA.

Ilustración 9.1: Análisis DOFA

Plan De Negocio Para La Creación De “TIERNO AMANECER”, Empresa Dedicada A Suministrar Desayunos Sorpresa En La Ciudad De Cartagena 117

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>La inversion inicial no es demasiado alta para el desarrollo del plan de negocio.</p> <p>Beneficios tributarios para las PYMES (Ley 1430 de 2010).</p> <p>Acceso fácil a la información y programas de capacitación por los entes estatales.</p> <p>Numerosas fechas especiales e importantes en el calendario anual para la población Colombiana.</p> <p>Sede de la empresa en localidad turística de talla mundial.</p> <p>Potencial demanda en la ciudad de Cartagena.</p> <p>Competencia directa débil y con poco reconocimiento.</p>	<p>Variación en las tasas de interés en los préstamos de la inversión inicial.</p> <p>Caida de los márgenes de rentabilidad en general por la tendencia económica del país.</p> <p>Fluctuaciones y variaciones en el precio de los alimentos y productos básicos.</p> <p>Cambios en la plataforma tecnológica para realizar pagos online y/o de manera virtual.</p> <p>Variaciones y alzas en los costos de arriendo y ventas de bienes inmuebles en la ciudad de Cartagena.</p> <p>Restricciones de movilidad y tráfico en la ciudad de Cartagena dirigidas por la Dirección de Tránsito. (Día sin moto).</p>
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>Conocimiento financiero y administrativo de los accionistas.</p> <p>Idea de negocio novedosa y llamativa.</p> <p>Compromiso por parte de los propietarios y ejecutores del proyecto.</p> <p>Habilidades creativas, artísticas, conocimiento en las tendencias modernas de la economía y diligencia.</p> <p>Precios competitivos y atractivos.</p> <p>Personal capacitado y con conocimientos de gustos, preferencias y costumbres de las diferentes regiones del país.</p>	<p>Empresa novata y poca experiencia de permanencia en el mercado.</p> <p>Falta de recursos propios para la inversión inicial.</p> <p>Difícil acceso a líneas de crédito bancario al inicio del proyecto.</p> <p>Altos costos de publicidad y montaje plataforma online.</p> <p>No se cuenta con contratos de clientes fijos, la demanda es susceptible a las tendencias del mercado.</p>
ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS FA
<p>Vinculación a programas de Cámara de Comercio y Fondo Emprender, buscando la capacitación y técnicas empresariales.</p> <p>Lanzamiento del proyecto en eventos organizados por los entes estatales.</p> <p>Estudio a los factores y estrategias de venta de la competencia, buscando evitar cometer los mismos errores.</p> <p>Persuadir a la demanda y demás población de la importancia de celebrar y compartir las fechas especiales.</p>	<p>Elegir la mejor opción y producto bancario a corto plazo, buscando la solución de inversión y liquidez correcta.</p> <p>Estudio y profundización por parte de los propietarios y accionistas acerca de las condiciones de los mercados y tendencias del mismo.</p> <p>Establecer un contrato de arrendamiento directo con el propietario del inmueble, respaldado con una póliza de cumplimiento y garantía.</p> <p>Además de la plataforma online y pagos en efectivo, ofrecer a los clientes medios de pago sencillos y confiables.</p> <p>Realizar acuerdo con empresas de Taxis, para los días que existe la restricción de movilidad, buscando una solución económica y confiable.</p>
ESTRATEGIAS DO	ESTRATEGIAS DA
<p>Aprovechamiento de los programas de emprendimiento y cultura empresarial dirigidos por los entes estatales.</p> <p>Herramientas financieras de capitalización.</p> <p>Alianzas comerciales y estratégicas con empresas de soporte técnico y redes.</p> <p>Lanzamiento del proyecto con promociones, bonos de descuento, degustaciones y eventos llamativos.</p> <p>Propuestas comerciales al sector hotelero y turismo, logrando fidelizar clientes.</p>	<p>Comunicación efectiva con los clientes, antes y después de la prestación del servicio.</p> <p>Evaluar los menús y su margen de rentabilidad de cada uno.</p> <p>Constante búsqueda y evaluación de nuevos puntos de localización del establecimiento comercial.</p> <p>Constante capacitación y ampliación del conocimiento y habilidades.</p> <p>Alianzas comerciales con el sector hotelero y empresarial.</p>

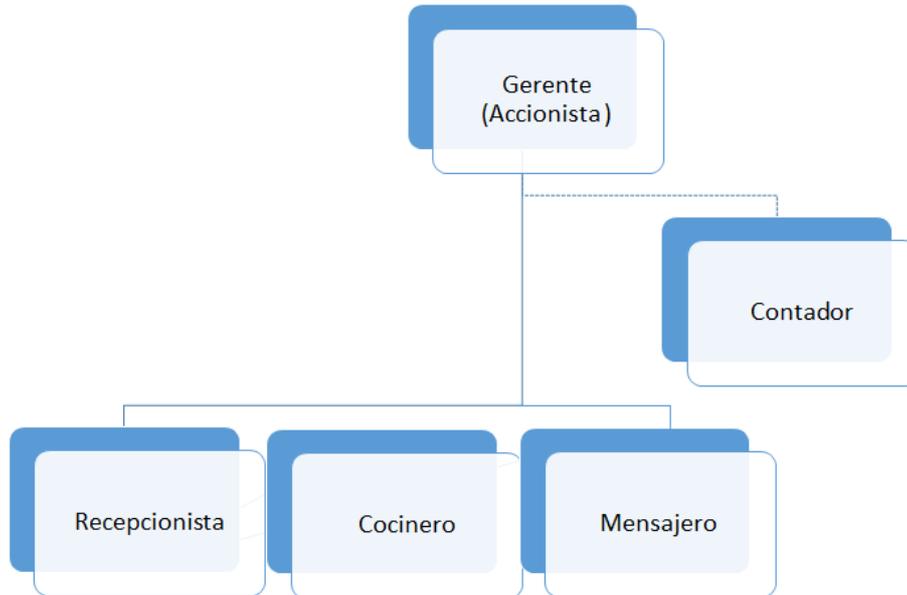
Fuente: Autores

9.4. Estructura Organizacional

La estructura de la organización está directamente relacionada con el recurso más importante de una empresa, la gente, es por eso que se describirán detalladamente los perfiles y funciones de cada cargo.

9.4.1. Organigrama

Ilustración 9.2: Organigrama Tierno Amanecer



Fuente: Autores

9.4.2. Perfiles Y Funciones

A continuación se describirá el perfil y funciones exigidos para cada cargo a desempeñar en Tierno Amanecer.

Tabla 9.2: Perfiles y Funciones

GERENTE	
PERFIL	FUNCIONES
Edad: De 30 a 35 años	Representación legal de la empresa
Sexo: Indistinto	Planeación estratégica de actividades comerciales
Estado civil: Indistinto	Aprobar la contratación de personal de la empresa
Estudios: Profesional en carreras afines con la administración	Aprobación de presupuestos e inversiones
Experiencia: En las actividades relacionadas con el cargo administrando empresas	Dirigir el desarrollo de la actividades de la empresa
Contrato con la Empresa: A término indefinido	Administrar los recursos y velar por el cumplimiento de los procesos establecidos al interior de la organización

Plan De Negocio Para La Creación De “TIERNO AMANECER”, Empresa Dedicada A Suministrar Desayunos Sorpresa En La Ciudad De Cartagena 119

Capacidad para tomar decisiones y trabajar bajo presión	Administrar adecuadamente el recurso humano, recursos financieros y activos de Tierno Amanecer
Capacidad para trabajar en equipo	Velar por la excelencia en el servicio al cliente y el cumplimiento de los valores corporativos.
Actitud de líder, don de mando, iniciativa e innovación	Capacitar a colaboradores, delegar actividades al personal a cargo y establecer políticas para fidelizar clientes
Habilidad para relacionarse y comunicarse	Autorizar órdenes de compra de insumos
	Coordinar, organizar las tareas del personal a cargo
	Identificar las necesidades de insumos y emitir orden de compra
	Coordinar, organizar y controlar el uso de los insumos
	Coordinar y supervisar el trabajo de las personas a cargo (repcionista, cocinera y mensajero)
	Coordinar y supervisar el mantenimiento de la moto y activos fijos
	Controlar el gasto de los servicios públicos e insumos
	Programar el pago a proveedores de insumos y servicios públicos
	Planificar las rutas y horarios para optimizar la entrega al cliente de manera eficiente
	Reportar al gerente nuevos proyectos y necesidades
	Recibir y alistar insumos disponibles de la orden de Materiales.
	Diligenciar Formato de Salida de Inventario.
	Diligenciar Formato de Entradas en Inventario
	Realizar inventario Trimestral
	Trasladar los Materiales al Lugar de trabajo (cocina)

RECEPCIONISTA	
PERFIL	FUNCIONES

Edad: De 25 a 35 años	Recibir llamadas de los clientes y recolectar los pedidos para reportarlos al gerente
Sexo: Femenino	Diligenciar el formato de orden de pedido
Estado civil: Indiferente	Reportar diariamente al gerente los requerimientos de insumos a través del formato Orden de materiales
Estudios: Bachiller con conocimientos en servicio al cliente, inglés, decoración, facturación y control de caja	Firmar la orden de salida del desayuno y generar la factura de venta
Experiencia comprobada mayor a 2 años desempeñando cargos afines a las funciones a	Conciliación de caja

Plan De Negocio Para La Creación De “TIERNO AMANECER”, Empresa Dedicada A Suministrar Desayunos Sorpresa En La Ciudad De Cartagena 120

desarrollar	Coordinar despachos de desayunos
Contrato con la Empresa: A termino fijo	Revisar Ordenes de Pedido
Habilidad para atender llamadas y público en general	Preparación objetos y materiales necesarios por Orden de pedido.
Habilidad para expresarse y comunicarse correcta y claramente en forma oral y escrita	Empacar Objetos adicionales y regalos (si aplican en cada caso)
Capacidad para recibir y responder mensajes de manera cortés y cordial	Empacar estéticamente la canasta de mimbre como regalo (papel celofán, cintas, moños, globo de helio y tarjeta)
Capacidad para trabajar en equipo	Diligenciar formulario de Orden de Salida (Firma decorador)
	Coordinar
	horas, lugar y forma de pago de cada encargo
	Diligenciar volante de consignación de efectivo.
	Diligenciar formato de cierre de ventas diarias

COCINERO

PERFIL

FUNCIONES

Edad: De 25 a 35 años	Revisar ordenes de pedido
Sexo: Indistinto	Preparación de alimentos necesarios de acuerdo a la Orden de pedido
Estado civil: Indiferente	
Estudios: Bachiller con estudios de cocina y certificado de manipulación de alimentos emitido por el SENA	Empacar en material desechable los alimentos preparados
Experiencia comprobada mayor a 1 año desempeñando cargos afines a las funciones a desarrollar	Acomodar estéticamente los alimentos en la canasta de mimbre
Contrato con la Empresa: A termino fijo	Diligenciar formato de Orden de Salida y firmar
Capacidad para trabajo en equipo	Colaborar con la decoración del desayuno de acuerdo a solicitud del cliente
Creatividad	
Atención al detalle	
Compromiso con la calidad	

MENSAJERO

PERFIL

FUNCIONES

Edad: De 25 a 35 años	Entregar al cliente el desayuno solicitado en el horario acordado
Sexo: Masculino	

Plan De Negocio Para La Creación De “TIERNO AMANECER”, Empresa Dedicada A Suministrar Desayunos Sorpresa En La Ciudad De Cartagena 121

Estado civil: Indiferente	Atender al cliente de forma amable y cortés
Estudios: Bachiller con estudios en servicio al cliente	Portar Datafono y sello para la cancelación del servicio o facturas de venta
Experiencia comprobada mínimo de 6 meses desempeñando labores de mensajería en empresas reconocidas de la ciudad	Despachar los desayunos en tres horarios 6:00 AM, 8:00 AM y 10:00 AM.
Contrato con la Empresa: A termino fijo	Velar por la conservación de los alimentos transportados y evitar que se estropeen en el transcurso del camino
Conocimiento de Nomenclatura de Cartagena y su área metropolitana	Cumplir con las normas de tránsito de la ciudad
Documentación al día (licencia de conducción), no tener multas ni sanciones por infracciones de tránsito. No tener reportes en centrales de riesgos, (Datacredito, Cifin)	Realizar relación de pagos recibidos y entregar soportes de pago.
Competencias en orientación al detalle y organización	Sellar las facturas que han sido pagadas y firmar bajo el sello
Excelente fluidez verbal y excelente presentación personal	Cuidar del medio de transporte dispuesto para su trabajo
Habilidades sociales, trabajo en equipo, servicio al cliente y comunicación asertiva	Capacidad de recibir sugerencias del cliente de manera cordial y hacerlas conocer de inmediato a su jefe (gerente)
	Llevar siempre una excelente presentación personal y excelente manejo del lenguaje, pues son la imagen de nuestra empresa ante el cliente.

CONTADOR	
PERFIL	FUNCIONES

Edad: Mayor de 30 años	Realizar la planeación financiera y tributaria de la organización
Sexo: Indiferente	Preparar informes financieros aplicando la normatividad contable vigente
Estado civil: Indiferente	Manejar adecuadamente las finanzas de la empresa
Estudios: Profesional graduado en contaduría pública, con conocimiento contable general, comprensión fundamental de contabilidad financiera y gerencial, auditoria, tecnología informática, Impuestos, etc	Elaborar Informes de Auditoria que apoyen la toma de decisiones.
Experiencia comprobada superior a 3 años desempeñando el cargo en empresas de servicios	Elaborar las declaraciones de Retención en la Fuente
Contrato con la Empresa: Por prestación de servicios	Elaborar y presentar los diferentes informes solicitados por la DIAN, DANE y demás entidades
Capacidad para establecer indicadores que reflejen resultados actuales y proyecciones futuras	Colaborar con el gerente en la liquidación de nómina y planillas de aporte a la Seguridad Social
Ser disciplinado, para cumplir con los objetivos propuestos, utilizando los principios y normas vigentes.	Elaborar conciliaciones bancarias
Capacidad de análisis y síntesis	Llevar organizadamente los libros que exige el Código de Comercio
Capacidad para trabajar en equipo y tomar decisiones	Realizar y verificar que las retenciones en la Fuente de proveedores se hayan hecho de acuerdo a lo exigido

Plan De Negocio Para La Creación De “TIERNO AMANECER”, Empresa Dedicada A Suministrar Desayunos Sorpresa En La Ciudad De Cartagena 122

Manejo organizado de información

por la ley

Elaborar las declaraciones bimestrales de IVA

Elaborar las declaraciones bimestrales de Impuesto de Industria y Comercio

Elaborar estados financieros trimestrales a la Supersociedades

Elaborar los estados financieros anuales con las respectivas notas aclaratorias

Elaborar los anexos a la Declaración de Impuesto de Renta

Renovar el Registro Mercantil en la Cámara de Comercio

Realizar los reportes de Medios Magnéticos a la DIAN

Fuente: Autores

CAPÍTULO 10

ESTUDIO FINANCIERO

10. ESTUDIO FINANCIERO

10.1. Proyecciones Financieras

10.1.1. Metas Financiera a Corto Plazo

- Reinvertir y mantener el 100% de las ganancias acumuladas, con el fin de mejorar procesos, adquirir maquinas necesarias y cubrir costos eventuales.
- Proyectas, obtener y disponer de los recursos necesarios para la constitución y la operación de Tierno Amanecer.
- Recolectar, construir y analizar la información financiera necesaria para la toma de decisiones de los accionistas y gerente.
- Construir e implementar hojas de cálculo donde se lleve el registro de la información contable y financiera, para fines de presupuesto y control de gastos.

10.1.2. Metas Financieras a Mediano Plazo

- Para el segundo año, iniciar los mecanismos de proyección de gastos (presupuesto) y revisión de gastos mensuales (ejecución presupuestal).
- Análisis del comportamiento de las ventas y estudios de su maximización.

10.1.3. Metas Financieras A Largo Plazo

- Gestión comercial de manera que se incremente el volumen de ventas y utilidades de Tierno Amanecer.
- Obtener el capital requerido para promover el crecimiento y reconocimiento de la empresa en el mercado, inversión en mejoras técnicas.
- Para el cuarto ó quinto año, realizar estudio de viabilidad y proyección de la inversión en adquisición de un local propio para Tierno Amanecer.

10.1.4. Supuestos generales.

Para la proyección de los estados financieros es importante tener en cuenta los siguientes puntos, pues son la razón de porque aumenta ó disminuye cada rubro en los diferentes años proyectados.

Tabla 10.1: Supuestos de la Proyección Financiera.

Rubro a Proyectar	Supuestos
Ventas	Diariamente tierno amanecer tiene la capacidad de despachar seis desayunos a domicilio, 180 mensualmente y 2.160 anualmente. -Para proyectar las ventas se tuvo en cuenta un crecimiento (g) de 3% anual. -Para calcular las los ingresos por unidades vendidas

se proyectó una proporción de ventas por artículo acorde a los precios que el cliente potencial afirmó que estaría dispuesto a pagar por el producto en el estudio de mercado.

Desayuno Cartagenero	60%
Desayuno Mini	20%
Desayuno light	7%
Desayuno Súper	4%
Desayuno Tierno Amanecer	5%
Desayuno de la Semana	4%

Inversión Inicial en activos Fijos	El valor total de los Activos Fijos necesarios para la operación de Tierno amanecer son \$13.920.900 COP (Trece Millones Novecientos Veinte Mil Novecientos pesos Colombianos).
Depreciación	Se toman todos los precios de los activos fijos anteriormente expuestos en el estudio técnico y acorde a su vida útil (años depreciables) se proyecta el valor a depreciar por cada activo cada año.
Costos Fijos	Estos costos se distribuyen en el PyG de la siguiente manera: servicios públicos (agua, luz, gas) y arrendamiento van como costos de venta. Los gastos de telefonía van como costos de comunicación en el rubro de los gastos administrativos
Inventario	Como la gran mayoría de los productos son perecederos y se tiene en cuenta la restricción de Inocuidad Alimentaria, no se mantiene un Stock de insumos, por tanto no existe un inventario final.
Caja Menor (efectivo)	Dado que la Cantidad de desayunos que se pueden despachar en un día son 6, el dinero con el que se debe contar en efectivo, debe ser igual al costo de los mismos (el Valor de Costo de venta de los 6 Desayunos Cartageneros que se espera vender); de tal manera que la empresa siempre tenga disponible el efectivo para cubrir la demanda diaria, en casos fortuitos.
Proporción de Crecimiento Recursos inversiones	El crecimiento (g) que se plantea en los estados financieros corresponde en todos los casos a un 3%. El capital inicial será aportado en partes iguales por cada uno de los socios. Son tres socios y cada uno de ellos aporta un capital inicial de \$5.000.000 (Cinco Millones de pesos M/L).

Fuente: Elaboración propia, Autores.

En un panorama probable se han estimado los primeros cinco años de operación utilizando toda la información consignada en cada uno de los estudios efectuados con anterioridad, la finalidad de la estimación es verificar la viabilidad de un negocio como Tierno Amanecer en la ciudad de Cartagena.

10.2. Estados Financieros Proyectados

Los estados financieros de Tierno Amanecer, (estado de resultados, balance general, y flujo de efectivo), proyectados a cinco años reflejan lo siguiente:

10.2.1. Estado De Resultados

Tabla 10.2: Estado de Resultado.

TIERNO AMANECER					
NIT. 8904562652-2					
ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADOS					
Para los años terminados en:					
Valores Expresados en Pesos Colombianos					
	2014	2015	2016	2017	2018
INGRESOS OPERACIONALES					
Ventas	149.796.000,00	154.289.880,00	158.918.577,00	163.686.135,00	168.596.719,00
TOTAL VENTAS NETAS	149.796.000,00	154.289.880,00	158.918.577,00	163.686.135,00	168.596.719,00
COSTO DE VENTAS					
Costos de Ventas	109.915.920,00	113.213.398,00	116.609.800,00	120.108.093,00	123.711.337,00
TOTAL COSTOS DE VENTAS	109.915.920,00	113.213.398,00	116.609.800,00	120.108.093,00	123.711.337,00
UTILIDAD BRUTA	39.880.080,00	41.076.482,00	42.308.777,00	43.578.042,00	44.885.382,00
GASTOS OPERACIONALES					
Gastos de Personal	31.182.759,00	31.277.427,00	32.215.750,00	33.182.223,00	34.177.690,00
Gastos Comunicaciones	1.200.000,00	1.236.000,00	1.273.080,00	1.311.272,00	1.350.610,00
Gastos de Aseo	227.060,00	233.872,00	240.888,00	248.115,00	255.558,00
Gasto Depreciación	2.241.607,00	1.911.607,00	1.911.607,00	1.792.840,00	1.792.840,00
Honorarios	2.400.000,00	2.472.000,00	2.546.160,00	2.622.545,00	2.701.221,00
TOTAL GASTOS OPERACIONALES	37.251.426,00	37.130.906,00	38.187.485,00	39.156.995,00	40.277.919,00
UTILIDAD OPERACIONAL	2.628.654,00	3.945.576,00	4.121.292,00	4.421.047,00	4.607.463,00
GASTOS NO OPERACIONALES	850.000,00	875.500,00	901.765,00	928.818,00	956.683,00
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	1.778.654,00	3.070.076,00	3.219.527,00	3.492.229,00	3.650.780,00
PROVISION IMPONIBLE	586.956,00	1.013.125,00	1.062.444,00	1.152.436,00	1.204.757,00
UTILIDAD NETA	1.191.698,00	2.056.951,00	2.157.083,00	2.339.793,00	2.446.023,00

Fuente: Autores

10.2.2. Balance Inicial, Año Cero.

Tabla 10.3: Balance Año Inicial

Plan De Negocio Para La Creación De “TIERNO AMANECER”, Empresa Dedicada A Suministrar Desayunos Sorpresa En La Ciudad De Cartagena 128

**TIERNO AMANECER
NIT. 8904562652-2
BALANCE GENERAL INICIAL**

	Valores Expresados en Pesos Colombianos
ACTIVOS	
DISPONIBLE	
EFECTIVO	15.000.000,00
TOTAL DISPONIBLE	<u>15.000.000,00</u>
TOTAL ACTIVOS	<u>15.000.000,00</u>
PASIVOS Y PATRIMONIO	
PASIVOS	0,00
PATRIMONIO	
CAPITAL SOCIAL	15.000.000,00
TOTAL PATRIMONIO	<u>15.000.000,00</u>
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO	<u>15.000.000,00</u>

Fuente: Autores

10.2.3. Balance General

Tabla 10.4: Balance General Proyectado a Cinco Años

TIERNO AMANECER					
NIT. 8904562652-2					
BALANCE GENERAL PROYECTADOS					
Para los años terminados en:					
Valores Expresados en Pesos Colombianos					
	2014	2015	2016	2017	2018
ACTIVOS					
ACTIVOS CORRIENTES					
DISPONIBLE					
EFFECTIVO	15.056.261,00	19.198.979,00	23.571.970,00	28.056.777,00	32.617.558,00
TOTAL DISPONIBLE	15.056.261,00	19.198.979,00	23.571.970,00	28.056.777,00	32.617.558,00
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	15.056.261,00	19.198.979,00	23.571.970,00	28.056.777,00	32.617.558,00
PROPIEDADES, PLANTAS Y EQUIPOS					
MAQUINARIA Y EQUIPOS	1.769.200,00	1.769.200,00	1.769.200,00	1.769.200,00	1.769.200,00
EQUIPOS DE OFICINAS	3.870.800,00	3.870.800,00	3.870.800,00	3.870.800,00	3.870.800,00
EQUIPOS DE COMPUTOS	3.790.400,00	3.790.400,00	3.790.400,00	3.790.400,00	3.790.400,00
FLOTA Y EQUIPO DE TRANSPORT	2.800.000,00	2.800.000,00	2.800.000,00	2.800.000,00	2.800.000,00
DEPRECIACIÓN ACUMULADA	-2.241.607,00	-4.153.213,00	-6.064.820,00	-7.857.660,00	-9.650.500,00
TOTAL PROPIEDADES, PLANTAS Y EQ	9.988.793,00	8.077.187,00	6.165.580,00	4.372.740,00	2.579.900,00
TOTAL ACTIVOS	25.045.054,00	27.276.166,00	29.737.550,00	32.429.517,00	35.197.458,00
PASIVOS Y PATRIMONIO					
PASIVOS					
A CORTO PLAZO					
CUENTAS POR PAGAR	2.497.280,00	2.072.198,00	2.148.914,00	2.227.482,00	2.307.956,00
ACREEDORES VARIOS (aportes seg	967.203,00	996.219,00	1.026.106,00	1.056.889,00	1.088.596,00
OBLIGACIONES LABORALES	4.801.917,00	4.945.975,00	5.094.354,00	5.247.185,00	5.404.601,00
OBLIGACIONES FISCALES	586.956,00	1.013.125,00	1.062.444,00	1.152.436,00	1.204.757,00
TOTAL PASIVOS A CORTO PLAZO	8.853.356,00	9.027.517,00	9.331.818,00	9.683.992,00	10.005.910,00
TOTAL PASIVOS	8.853.356,00	9.027.517,00	9.331.818,00	9.683.992,00	10.005.910,00
PATRIMONIO					
CAPITAL SOCIAL	15.000.000,00	15.000.000,00	15.000.000,00	15.000.000,00	15.000.000,00
RESERVA LEGAL	0,00	119.170,00	324.865,00	540.573,00	774.552,00
UTILIDADES DEL EJERCICIO	1.191.698,00	2.056.951,00	2.157.083,00	2.339.793,00	2.446.023,00
UTILIDADES ACUMULADAS	0,00	1.072.528,00	2.923.784,00	4.865.159,00	6.970.973,00
TOTAL PATRIMONIO	16.191.698,00	18.248.649,00	20.405.732,00	22.745.525,00	25.191.548,00
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO	25.045.054,00	27.276.166,00	29.737.550,00	32.429.517,00	35.197.458,00

Fuente: Autores

-Es importante resaltar que la ausencia de la cuenta de inventarios en los activos corrientes se debe a dos razones principalmente:

-En cumplimiento con la norma de inocuidad alimentaria, calidad y frescura de los mismos, no se mantiene stock de alimentos en Tierno Amanecer.

-Las compras son realizadas diariamente por el gerente según relación de requerimientos que le pasa la recepcionista el día inmediatamente anterior, según la descripción de los pedidos realizados por el cliente.

10.2.4. Flujo De Efectivo

Tabla 10.5: Flujo de Caja del Proyecto

TIERNO AMANECER NIT. 8904562652-2 FLUJO DE CAJA PROYECTADOS Para los años terminados en:					
Detalles/periodos	Valores Expresados en Pesos Colombianos				
	2014	2015	2016	2017	2018
INGRESO DE EFECTIVOS					
Aporte Inicial de Capital	15.000.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Ingresos por Ventas de Contado	149.796.000,00	154.289.880,00	158.918.577,00	163.686.135,00	168.596.719,00
Cobro Impuesto al Consumo	11.983.680,00	12.343.190,00	12.713.486,00	13.094.891,00	13.487.738,00
TOTAL INGRESOS DE EFECTIVOS	176.779.680,00	166.633.070,00	171.632.063,00	176.781.026,00	182.084.457,00
PAGOS Y SALIDAS DE EFECTIVOS					
Inversiones en Propiedades, Plantas y E	12.230.400,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Compra Materiales e Insumos	63.575.584,00	76.159.733,00	77.929.974,00	80.268.322,00	82.676.824,00
Servicios Publicos y Otros Costos	19.800.000,00	20.394.000,00	21.005.820,00	21.635.995,00	22.285.075,00
Pago Gastos de Personal	50.306.695,00	49.064.601,00	50.536.539,00	52.052.635,00	53.614.214,00
Gasto Honorarios	2.400.000,00	2.472.000,00	2.546.160,00	2.622.545,00	2.701.221,00
Gasto Comunicaciones	1.200.000,00	1.236.000,00	1.273.080,00	1.311.272,00	1.350.610,00
Gasto de Aseo	227.060,00	233.872,00	240.888,00	248.115,00	255.558,00
Pago Impuestos	11.983.680,00	12.930.146,00	13.726.611,00	14.157.335,00	14.640.174,00
TOTAL SALIDAS DE EFECTIVOS	161.723.419,00	162.490.352,00	167.259.072,00	172.296.219,00	177.523.676,00
FLUJO NETO DE EFECTIVO	15.056.261,00	4.142.718,00	4.372.991,00	4.484.807,00	4.560.781,00
SALDO INICIAL DE EFECTIVO	0,00	15.056.261,00	19.198.979,00	23.571.970,00	28.056.777,00
SALDO FINAL DE EFECTIVOS	15.056.261,00	19.198.979,00	23.571.970,00	28.056.777,00	32.617.558,00

Fuente: Autores

10.3. Análisis del Punto de Equilibrio

La fórmula utilizada para estimar las ventas que tierno amanecer debe lograr para no generar pérdidas, es decir las ventas en punto de equilibrio, es la siguiente:

$$\text{Ventas en punto de equilibrio} = \text{costos Fijos} \times \frac{1}{1 - \frac{\text{Costos Variables}}{\text{Ventas}}}$$

Tabla 10.6: Datos, Punto de Equilibrio

TIERNO AMANECER					
NIT. 8904562652-2					
Punto de Equilibrio					
	2014	2015	2016	2017	2018
TOTAL VENTAS NETA	149.796.000,00	154.289.880,00	158.918.577,00	163.686.135,00	168.596.719,00
COSTOS					
Costos Variables	109.915.920,00	113.213.398,00	116.609.800,00	120.108.093,00	123.711.337,00
Costos Fijos	38.101.426,00	38.006.406,00	39.089.250,00	40.085.813,00	41.234.602,00
Punto de Equilibrio = costos fijos * (1/(1-(costos variable/ventas)))					
Punto de Equilibrio	143.115.089,27	142.758.180,24	146.825.515,33	150.568.761,17	154.883.801,73

Fuente: Autores

De lo anterior se puede analizar que, el nivel de ventas que Tierno Amanecer debe mantener en los primeros cinco años para no generar ni pérdidas ni ganancias, es el siguiente:

- Primer Año: \$143,1 millones de pesos
- Segundo Año: \$142,7 millones de pesos
- Tercer Año: \$146,8 millones de pesos
- Cuarto Año: \$150,6 millones de pesos
- Quinto Año: \$154,8 millones de pesos

10.4. Análisis Financiero

Durante los primeros cinco años se espera obtener ventas acumuladas por \$ 795 Millones de pesos aproximadamente; estos se discriminan así: el primer año (2014), \$149,7 millones, para el segundo (2015), \$154 millones de pesos, en el 2016, un valor de \$159 millones, cuarto (2017) con \$163 millones de pesos y \$168 millones de pesos en ventas, para el 2018.

Tabla 10.7: Ventas Totales

	2014	2015	2016	2017	2018	Suma
TOTAL VENTAS NETA:	149.796.000,00	154.289.880,00	158.918.577,00	163.686.135,00	168.596.719,00	795.287.311,00

Fuente: Autores

Para los primeros cinco años se obtendrá una utilidad neta acumulada del orden de \$10,2 Millones de pesos, monto que no alcanza a superar el valor de la inversión inicial.

Tabla 10.8: Recuperación de La Inversión

TIERNO AMANECER	
NIT. 8904562652-2	
Recuperacion de la Inversion	
Inversion	-15.000.000,00
Ganancia Neta Año 1 (2014)	1.191.698,00
Ganancia Neta Año 2 (2015)	2.056.951,00
Ganancia Neta Año 3 (2016)	2.157.083,00
Ganancia Neta Año 4 (2017)	2.339.793,00
Ganancia Neta Año 5 (2018)	2.446.023,00
Ganancia Neta Total	(4.808.452,00)

Fuente: Autores

Acorde a lo anterior, el capital inicial corresponde a la suma de \$15 millones de pesos de los cuales el 100% es capital propio (de los accionistas) de la siguiente manera:

-Accionista 1: \$5'000.000

-Accionista 2: \$5.000.000

-Accionista 3: \$5.000.000

Cada socio espera un rendimiento, no menos del 10% por el dinero que invierte en Tierno Amanecer.

El monto invertido inicialmente, se recuperara progresivamente entre los primeros siete u ocho años de funcionamiento, esto solo se hará posible si las ganancias netas siguen siendo valores similares a \$2,1 millones de pesos por año.

Tabla 10.9: Tasa Interna de Retorno y Valor Presente Neto

TIERNO AMANECER	
NIT. 8904562652-2	
Tasa Interna de Retorno TIR	
Inversion	-15.000.000,00
Flujo Neto de Efectivo Año 1 (2014)	15.056.261,00
Flujo Neto de Efectivo Año 2 (2015)	4.142.718,00
Flujo Neto de Efectivo Año 3 (2016)	4.372.991,00
Flujo Neto de Efectivo Año 4 (2017)	4.484.807,00
Flujo Neto de Efectivo Año 5 (2018)	4.560.781,00
TIR	48%

Valor Presente Neto VPN	
Inversion	-15.000.000,00
Flujo de Efectivo Año 1 (2014)	15.056.261,00
Flujo de Efectivo Año 2 (2015)	4.142.718,00
Flujo de Efectivo Año 3 (2016)	4.372.991,00
Flujo de Efectivo Año 4 (2017)	4.484.807,00
Flujo de Efectivo Año 5 (2018)	4.560.781,00
Rendimiento Esperado	10%
VPN	\$10.265.278,59

Fuente: Autores.

El Valor Presente Neto-VPN de este plan de negocios se realiza a partir del flujo Neto de efectivo estimado para los primeros 5 años de operación, teniendo en cuenta la tasa de rendimiento que los accionistas esperan de su capital, corresponde a un 10% y restando el valor de la inversión inicial. El VPN equivale a \$10,2 Millones de pesos, es un valor mayor que cero, lo que indica que el negocio es rentable.

La TIR corresponde a un 48%, un porcentaje mayor comparado con el rendimiento de 10% que esperan los accionistas por colocar su capital en tierno amanecer; los flujos demuestran que este proyecto ofrece mejores rendimientos.

10.4.1. Indicadores Financieros

Tabla 10.102: Indicadores y Razones Financieras

Plan De Negocio Para La Creación De “TIERNO AMANECER”, Empresa Dedicada A Suministrar Desayunos Sorpresa En La Ciudad De Cartagena 134

TIERNO AMANECER
NIT. 8904562652-2
Razones Financieras

Razon Financiera	Formula	2014	2015	2016	2017	2018
Prueba Acida	(Activo Corriente -Inventarios)/Pasivo Corrie	1,70	2,13	2,53	2,90	3,26
Capital de Trabajo	Activo Corrinete- Pasivo Corriente	6.202.905,00	10.171.462,00	14.240.152,00	18.372.785,00	22.611.648,00
Nivel de Endeudamiento	Total Pasivo/Total Activo	35%	33%	31%	30%	28%
Solvencia	Total Patrimonio/Total Activo	65%	67%	69%	70%	72%
Endeudamiento Financiero (ventas)	Intereses Financieros /Ventas	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Endeudamiento Financiero (activos)	Intereses Financieros/Activos	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Margen Bruto de Utilidad	Utilidad Bruta/Ventas	26,6%	26,6%	26,6%	26,6%	26,6%
Margen de Utilidad Operacional	Utilidad Operacional/Ventas	24,9%	24,1%	24,0%	23,9%	23,9%
Margen Neto de Utilidad	Utilidad Neta/Ventas	0,8%	1,3%	1,4%	1,4%	1,5%
Rendimiento del Patrimonio	Utilidad Neta/Patrimonio	7,4%	11,3%	10,6%	10,3%	9,7%

Fuente: Autores

10.4.1.1. Prueba Acida

Se debe tener en cuenta que en este estudio la prueba de liquidez y la acida corresponden a los mismos valores porque no se maneja un stock de inventario.

El nivel de liquidez es mayor a uno durante los primeros 5 años de operación, lo que quiere decir que por cada peso que la empresa adeuda en el corto plazo (inmediatamente), tendrá:

- En el Primer año, \$1.70 pesos para responder por la deuda
- En el segundo año, \$2,13 pesos para responder por la deuda
- En el tercer año, \$2,53 pesos para responder por la deuda
- En el Cuarto año, \$2,90 pesos para responder por la deuda
- En el Quinto año, \$3,26 pesos para responder por la deuda

La empresa cuenta con suficiente dinero para pagar sus deudas de corto plazo tales como, cuantas por pagar (servicios públicos, arrendamiento), obligaciones laborales, fiscales, seguridad social, entre otras.)

10.4.1.2. Márgenes de Rentabilidad

Tabla 10.11: Márgenes de Rentabilidad (Ventas)

Razon Financiera	Formula	2014	2015	2016	2017	2018
Margen Bruto de Utilidad	Utilidad Bruta/Ventas	26,6%	26,6%	26,6%	26,6%	26,6%
Margen de Utilidad Operacional	Utilidad Operacional/Ventas	24,9%	24,1%	24,0%	23,9%	23,9%
Margen Neto de Utilidad	Utilidad Neta/Ventas	0,8%	1,3%	1,4%	1,4%	1,5%

Fuente: Autores

El margen neto de la utilidad nos dice que por cada peso de se generen de ingresos, a la empresa le quedarías después de impuestos:

- En el Primer año, \$0.8 Centavos de peso
- En el segundo año, \$1,3 pesos

- En el tercer año, \$1,4 pesos
- En el Cuarto año, \$1,4 pesos.
- En el Quinto año, \$1,5 pesos.

10.4.1.3. Rentabilidad Sobre el Patrimonio

Tabla 10.12: Rentabilidad Financiera

Razon Financiera	Formula	2014	2015	2016	2017	2018
Rendimiento del Patrimonio	Utilidad Neta/Patrimonio	7,4%	11,3%	10,6%	10,3%	9,7%

Fuente: Autores.

La rentabilidad del patrimonio de Tierno amanecer después de impuesto es buena, quiere decir que por cada peso en ventas, el accionista está recuperando un porcentaje específico, (mayor de 7.4% y menor de 11.3%) sobre la inversión que realizo.

10.5. Fuentes De Financiación

Las fuentes de financiación son propias, los tres accionistas de la empresa están en la condición de aportar \$5.000.000 millones de pesos cada uno con el fin de completar los 15.000.000 de pesos que son necesarios para el capital inicial.

10.6. Evaluación Financiera

La propuesta financiera que se muestra en la idea de negocios para Tierno Amanecer es rentable, el crecimiento futuro para este negocio es prometedor e incluso mayor cuando los accionistas pretenden maximizar las utilidades en el tiempo, identificar fuentes innecesarias de gastos y asumir la elaboración de varios de los alimentos que ofrecen para disminuir los costos de venta.

Como se puede apreciar con anterioridad, en los resultados de la investigación el margen de rentabilidad bruta, es decir, después de impuestos, es deseable durante los primeros cinco años estimados, 0.8%, 1.3%, 1,4%, 1,4%, 1.5% respectivamente.

Para los primeros cinco años las ventas oscilaran en un promedio de \$159,1 millones de pesos, obteniendo una utilidad neta acumulada de \$10,2 millones, discriminados así: \$1.2,00 millones, \$2.1 millones, \$2.2 millones, 2.3 millones, 2.4 millones, respectivamente.

La inversión de \$15 millones de pesos se recuperara progresivamente entre los primeros siete u ocho años de operaciones. La TIR esperada corresponde a 48%, bajo este orden de ideas, el negocio es factible.

Los flujos de efectivos son suficientes para cubrir los gastos de personal, servicios públicos y arrendamiento, principales obligaciones en las que incurre Tierno Amanecer.

Tabla 10.13: Flujos de Efectivo y Pasivo a Corto Plazo

	2014	2015	2016	2017	2018
TOTAL PASIVOS A CORTO PLAZO	8.853.356,00	9.027.517,00	9.331.818,00	9.683.992,00	10.005.910,00
SALDO FINAL DE EFECTIVOS	15.056.261,00	19.198.979,00	23.571.970,00	28.056.777,00	32.617.558,00
Diferencia	6.202.905,00	10.171.462,00	14.240.152,00	18.372.785,00	22.611.648,00

Fuente: Autores.

Por lo tanto, teniendo en cuenta toda la información sustentada en esta investigación, se demuestra que invertir en esta idea de negocios (empresa dedicada a suministrar desayunos sorpresa a domicilio) sería una inversión rentable. Así pues, se concluye que: desde el punto de vista financiero, esta idea de negocios, si es viable.

CAPÍTULO 11

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

11.1. Conclusiones

Desarrollar este plan de negocios, permite planear, reunir la evidencia y documentar la información cualitativa y los cálculos (cuantitativos) necesarios para demostrar que la idea de Negocios “Tierno Amanecer, empresa dedicada a producir y suministrar desayunos sorpresa a domicilio”, es factible.

Además, su elaboración generó información muy importante que describe detalladamente situaciones, que a futuro, reducirán el grado de incertidumbre y mejorarán el arranque y organización de la empresa. Ejemplo claro de lo anterior, son los detalles acerca de la distribución de espacios, áreas funcionales y los planos de flujos de trabajo; el beneficio radica principalmente en todo el abanico de posibilidades que se tengan previstas para solucionar problemas que se pudieran presentar.

El estudio de mercado permitió definir puntos claves como la segmentación del mercado, a que público se iba a dirigir el negocio exactamente, mostró a través de las encuestas cuáles eran las intenciones de compra del consumidor potencial, que competencias conocían y su aceptación y tolerancia por los niveles de precios. Es muy importante resaltar que el estudio de mercado revela una demanda potencial es amplia.

El estudio técnico permitió armar el esqueleto de la empresa y realizar el listado de lo que más sería el cuerpo de activos fijos en la empresa; se analizó que sería necesario para el adecuado funcionamiento de la empresa, como debía ir organizado el proceso productivos y la distribución de planta para evitar los reprocesos y las demoras en el despacho de los domicilios al cliente final.

El estudio organizacional permitió la estructuración de los perfiles y roles que le serán designados a cada uno de los empleados de la empresa con el fin de eliminar tiempos ociosos y garantizar la efectividad de las operaciones. Se determinó el nivel salarial y se calculó todo el gasto del personal nómina, parafiscales, capacitación, dotación, entre los más importantes.

Se identificaron aspectos muy importantes de la gerencia estratégica, misión visión y análisis DoFa que ayudaron a detectar debilidades en la planeación que pueden ser corregidas antes del lanzamiento del negocio.

Por el resultado del estudio financiero donde se revela que el negocio no da pérdidas, al contrario, genera utilidades y que la recuperación de la inversión inicial será en más o menos ocho años. Cuenta con un VPN de \$ 10.2 millones de pesos, una tasa interna de

*Plan De Negocio Para La Creación De “TIERNO AMANECER”, Empresa Dedicada A
Suministrar Desayunos Sorpresa En La Ciudad De Cartagena 139*

retorno de 48% y unos indicadores financieros positivos y favorables; por todo lo anterior se afirma que la idea de negocios es rentable.

11.2. Recomendaciones

Es importante tener en cuenta los siguientes aspectos:

Entender y hacer seguimiento de la percepción del producto por parte del cliente.

En el camino a la maximización de los resultados, se debe estudiar la manera de preparar los insumos necesarios para los desayunos con el fin de eliminar los márgenes de intermediación y percibir una mejor utilidad.

En la medida en la que el volumen de ventas incrementa será necesario establecer una política de inventarios y días en las que deben ser comprados los distintos tipos de insumos necesarios para los desayunos teniendo en cuenta la restricción de la ley de inocuidad alimentaria.

Desde el punto de vista financiero, retener las utilidades de los ejercicios de los primeros ocho años con el fin de reinvertir y procurar que la empresa tenga un seguro para eventualidades o para inversiones planeadas a futuro.

BIBLIOGRAFIA

- Historia de Grandes exitos. (2 de 10 de 2012). Obtenido de www.historiasdegrandes exitos.com
- Asamblea Constituyente. (1991). Constitucion Politica de Colombia. Bogota.
- Berdugo Cotera, E., Matiz, F. J., & Crissien, J. (2006). Formacion de Empresarios Emprendimiento y Creacion de Empresas. Bogota: EAN.
- Cifientes, C. O. (2011). Plan de Negocios como una Herramienta Metodologica y Cientifica.
- Constitucion Politica de Colombia. (1991). Articulo 65. Bogota.
- Constituyente, A. N. (1991). Constitucion Politica de Colombia. Bogota.
- hbi. (2012). administracion. Mexico: Mac Graw Hill.
- Martinez, L. (30 de 10 de 2012). Tendencias de los Restaurantes. El Tiempo.
- Meza Orozco, J. D. (2010). Evaluacion Financiera de Proyectos. Bogota: ECOE Ediciones.
- Secretaria de la Alcandia General de Bogota D.C. (2002). Ley 768 de 2002, Nivel Nacional. En Diario Oficial 44.893 de 07 de Agosto de 2002. Bogota D.C.
- Secretaria General de la Alcaldia Mayor de Bogota. (1997). Decreto 3075 de 1997, Nivel Nacional. En Diario Oficial 43.205 de Diciembre de 1991. Bogota.
- Secretaria General de la Alcandia Mayor de Bogota D.C. (1979). Ley 9 de 1979, Nivel Nacional. En Regimen Legal de Bogota. Bogota D.C.
- Secretaria General de la Alcandia Mayor de Bogota D.C. (2002). Decreto 60 de 2002, Nivel Nacional. En Diario Oficial 44.686 del 24 de Mayo de 2002. Bogota D.C.
- The new Economics fundation - Nef. (31 de 12 de 2012). happy planet index organization. Obtenido de www.happyplanetindex.org

ANEXOS

Plan De Negocio Para La Creación De "TIERNO AMANECER", Empresa Dedicada A Suministrar Desayunos Sorpresa En La Ciudad De Cartagena 143

Anexo D: Acta de Aprobación

Acta De Aprobación

Yo Omar Cifuentes, miembro del comité de docentes asesores de trabajos de grado de la Universidad EAN, quien evaluó el plan de negocio presentado por Lucia Cristina Gómez Mosquera portadora de la cédula de ciudadanía número 1.098.638.123, Francelina Alarcón Granados portadora de la cédula de ciudadanía número 37.948.081 y Mónica Alejandra Galván Samra portadora de la cedula de ciudadanía número 1.128.060.150, que lleva como título "Plan de Negocio para la creación de "TIERNO AMANECER", empresa dedicada a suministrar desayunos sorpresa en la ciudad de Cartagena" considero que dicho trabajo cumple con los requerimientos y méritos exigidos para darlo como APROBADO.



OMAR CIFUENTES

Asesor

Especialista en Gerencia de Recursos Humanos Universidad EAN

M.B.A. Administración de Empresas UNINORTE

Anexo B: Ficha Bibliográfica

FICHA BIBLIOGRÁFICA TRABAJO	
TIPO	Plan de Negocio
TITULO	Plan De Negocio para la creación de TIERNO AMANECER", empresa dedicada a suministrar desayunos sorpresa en la ciudad de Cartagena"
PROGRAMA	ESPECIALIZACION EN GERENCIA PROYECTOS
MODALIDAD PROGRAMA	POSTGRADO
GRUPO DE INVESTIGACION	GRUPO DE GERENCIA PROYECTOS
EDICIÓN	Cartagena Bolívar, Universidad EAN, 2013
AUTORES	Lucia Cristina Gomez Mosquera
	Francelina Alarcon Granados
	Monica Alejandra Galvan Samra
PALABRAS CLAVES	Desayunos sorpresa, servicio a domicilio, puntualidad, inocuidad alimentaria, servicio al cliente.
DESCRIPCIÓN	A través de la siguiente investigación, se evaluó la factibilidad de diseño y estructura de Plan de Negocio de creación de empresa dedicada a suministrar desayunos sorpresa a domicilio en la ciudad de Cartagena evaluando todos y cada uno de los criterios exigidos para obtener reacción y respuesta del Estudio.
FUENTES	Fuente de información primaria (encuestas) y secundaria (libros, Internet, bibliografía), la cual permitió estructurar y argumentar la investigación.

CONTENIDO	El contenido del Proyecto está comprendido en tres fases divididas de la siguiente manera: como etapa inicial se diseño un Anteproyecto mencionando las principales razones y objetivos de la investigación; posterior a la aprobación del Anteproyecto se desarrollaron los cuatro Estudios mencionados cronológicamente de la siguiente Mercado, Técnico, Organizacional y Financiero, los cuales respaldan de manera confiable la información desarrollada en cada parte del Proyecto. Finalmente, es concluida la investigación y se determina que el Proyecto de creación de empresa es viable y genera respuestas positivas la idea de negocio.
METODOLOGIA	La elaboración y estudio de un Plan de Negocio para comprobar la viabilidad en el montaje de "Tierno Amanecer" es de carácter descriptivo y consiste en la descripción de cada uno de los estudios realizados en el desarrollo de la investigación, mercado, técnico, organizacional y económico-financiero con el fin de analizar si es viable o no, su ejecución.
CONCLUSIONES	Es estudio de mercado permitió definir puntos claves como la segmentación del mercado, a que publico se iba a dirigir el negocio exactamente, mostro a través de las encuestas cuales eran las intenciones de compra del consumidos potencial, que competencias conocían y su aceptación y tolerancia por los niveles de precios. El estudio técnico permitió armar el esqueleto de la empresa y realizar el listado de lo que más seria el cuerpo de activos fijos en la empresa; se analizó que sería necesario para el adecuado funcionamiento de la empresa, como debía ir organizado el proceso productivos y la distribución de planta para evitar los reproceso y las demoras en el despacho de los domicilios al cliente final. El estudio organizacional permitió la estructuración de los perfiles y roles que le serán designados a cada uno de los empleados de la empresa con el fin de eliminar tiempos ociosos y garantizar la efectividad de las operaciones. Se determinó el nivel salarial y se calculó todo el gasto del personal

	<p>nomina, parafiscales, capacitación, dotación, entre los más importantes.</p> <p>Por el resultado del estudio financiero donde se revela que el negocio no da perdidas, al contrario, genera utilidades y que la recuperación de la inversión inicial será en más o menos ocho años. Cuanta con un VPN de \$ 10.2 millones de pesos, una tasa interna de retorno de 48% y unos indicadores financieros positivos y favorables; por todo lo anterior se afirma que la idea de negocios es rentable.</p>
PERIODO ACADEMICO	201302

Anexo C: Licencia de Uso

LICENCIA DE USO - AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES

Actuando en nombre propio identificado(s) de la siguiente forma:

Nombre Completo Lucia Cristina Gómez Mosquera

Tipo de documento de identidad C.C. T.I. C.E. Numero 1.098.638.123 de Bucaramanga

Nombre Completo Francelina Alarcon Granados

Tipo de documento de identidad C.C. T.I. C.E. Numero 37.948.081 de Socorro

Nombre Completo Mónica Alejandra Galván Samra

Tipo de documento de identidad C.C. T.I. C.E. Numero 1.128.060.150

El (los) suscrito(s) en calidad de autor (es) del trabajo de tesis, monografía o trabajo de grado, documento de investigación, denominado

Plan de negocio para la creación de "TIERNO AMANECER", empresa dedicada a suministrar desayunos sorpresas en la ciudad de Cartagena.

Dejo (dejamos) constancia que la obra contiene información confidencial, secreta o similar:

SI NO *marqué (marcamos) Si, en un documento adjunto explicaremos tal condición, para que la Universidad EAN mantenga restricción de acceso sobre la obra).*

Por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) a la Universidad EAN, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad EAN y a los usuarios de bases de datos y sitios web con los cuales la Institución tenga convenio, a ejercer las siguientes atribuciones sobre la obra anteriormente mencionada:

- A. Conservación de los ejemplares en la biblioteca de la Universidad EAN.
- B. Comunicación pública de la obra por cualquier medio, incluyendo Internet.
- C. Reproducción bajo cualquier formato que se conozca actualmente o en el futuro.
- D. Que los ejemplares sean consultados en medio electrónico.
- E. Inclusión en bases de datos o redes o sitios web con los cuales la Universidad EAN tenga convenio con las mismas facultades y limitaciones que se expresan en este documento.
- F. Distribución y consulta de la obra a las entidades con las cuales la Universidad EAN tenga convenio.

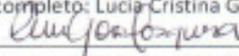
Con el debido respeto de los derechos patrimoniales y morales de la obra, la presente licencia se otorga a título gratuito, de conformidad con la normatividad vigente en la materia y teniendo en cuenta que la Universidad EAN busca difundir y promover la formación académica, la enseñanza y el espíritu investigativo y emprendedor.

Plan De Negocio Para La Creación De "TIERNO AMANECER", Empresa Dedicada A Suministrar Desayunos Sorpresa En La Ciudad De Cartagena 148

Manifiesto (manifestamos) que la obra objeto de la presente autorización es original, el (los) suscritos es (son) el (los) autor(es) exclusivo(s), fue producto de mi (nuestro) ingenio y esfuerzo y la realizo (zamos) sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es de exclusiva autoría y tengo (tenemos) la titularidad sobre la misma. En vista de lo expuesto, asumo (asumimos) la total respinsabilidad sobre la elaboracion, presentacion y contenidos de la obra, eximiendo de cualquier responsabilidad a la Universidad EAN por estos aspectos.

En constancia suscribimos el presente documento en la ciudad de Bogota D.C.

Nombre completo: Lucia Cristina Gomez M.

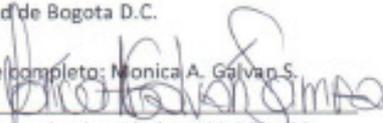
Firma: 

Documento de Identidad: 1.098.638.123

Facultad: Facultad de Posgrados

Programa academico: Gerencia Proyectos

Nombre completo: Monica A. Galvan S.

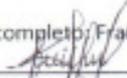
Firma: 

Documento de Identidad: 1.128.060.150

Facultad: Facultad de Posgrados

Programa academico: Gerencia Proyectos

Nombre completo: Franceline Alarcon G.

Firma: 

Documento de Identidad: 37.948.081

Facultad: Facultad de Posgrados

Programa academico: Gerencia Proyectos

Fecha de firma: Octubre 19 de 2013

Anexo D: Formato de Encuesta, Investigación de Mercado.

ENCUESTA No _____

ESTUDIO DE MERCADO PLAN DE NEGOCIO “TIERNO AMANECER”.

Fecha: _____

Edad: _____

Sexo: F _____ M _____

Estrato: _____

“Tierno Amanecer”, es una empresa dedicada a la comercialización y distribución de desayunos sorpresa empacados y decorados en forma de regalo buscando satisfacer la necesidad de nuestros clientes al sorprender con un detalle original a esa persona especial (padres, hermanos, amigos, espos@, novi@) en fechas especiales ó eventos.

Con el Objetivo de llevar a cabo un estudio de mercado y analizar la viabilidad de esta idea de negocio, le agradecemos brindarnos unos minutos de su tiempo para responder las siguientes preguntas:

1. ¿Usted compraría nuestros desayunos?

(Si su respuesta es negativa, solo conteste la siguiente pregunta)

SI _____ NO _____ ¿Por qué no lo haría? _____

2. Si no tiene la intención de comprar nuestro producto, indique la razón:

a. No suele dar este tipo de regalos

b. Por falta de dinero

c. Preferiría que fuera a otra hora del día

d. Otra. ¿Cuál? _____

3. ¿Con qué frecuencia al mes, dedica tiempo a la diversión, ocio y/o compartir con sus amigos?

1 a 3 días _____ 3 a 5 días _____ 5 o más _____

4. ¿Es para usted importante celebrar las fechas especiales?

SI _____ NO _____ ¿Por qué?

5. ¿Es para usted llamativa la idea de obsequiar a sus seres queridos un regalo sorpresa en las fechas especiales?

SI _____ NO _____ ¿Por qué? _____

6. ¿Cómo celebra usted las fechas especiales?

Restaurante _____ Rumba en Bares o Discoteca _____ En casa _____
Playa _____ Otro _____ ¿Cuál?

7. ¿Qué clase de regalos acostumbra dar en fechas especiales?

Ropa y Zapatos _____ Accesorios _____ Tecnología _____
Invitaciones a Comer _____ Otro _____ ¿Cuál?

8. ¿Qué clase de regalos le gusta recibir?

Ropa y Zapatos _____ Accesorios _____ Tecnología _____
Invitaciones a Comer _____ Otro _____ ¿Cuál?

9. ¿Con qué frecuencia, al año, consume o adquiere productos similares a flores, globos, compras en almacenes de detalles como Burbujas y Papper Moon?

Plan De Negocio Para La Creación De "TIERNO AMANECER", Empresa Dedicada A Suministrar Desayunos Sorpresa En La Ciudad De Cartagena 151

De 1 a 3 veces _____ De 3 a 5 veces _____ 5 o más veces _____

10. ¿Considera que en la ciudad de Cartagena existen varias alternativas a la hora de sorprender a un ser especial con un regalo original y diferente en fechas especiales?

SI _____ NO _____ ¿Por qué?

11. Sus ingresos mensuales son relativamente iguales a:

1 SMMLV _____ 2 SMMLV _____ 3 o más SMMLV _____

12. ¿Cuánto dinero aproximadamente gastaría comprando detalles tradicionales como flores, chocolates e invitaciones a cenar?

80 a 100 Mil pesos _____ 101 a 120 Mil pesos _____

121 a 150 Mil pesos _____ 151 a 200 Mil pesos _____

Un valor distinto _____ ¿Cuánto?

13. ¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por nuestro producto?

60 a 80 Mil Pesos _____ 81 a 100 Mil pesos _____

101 a 120 Mil pesos _____ 121 a 150 Mil pesos _____

151 a 200 Mil pesos _____ Un valor distinto _____ ¿Cuánto?

14. ¿Con que frecuencia, en el año, estaría usted interesado en adquirir nuestro servicio ó comprar uno de nuestros desayunos?

Una o Dos veces _____ Tres a Cuatro veces _____ Cinco a Seis Veces _____

Más de seis veces _____ ¿Cuántas?

15. ¿Para qué tipo de ocasión solicitaría nuestros productos con más frecuencia?

Plan De Negocio Para La Creación De “TIERNO AMANECER”, Empresa Dedicada A Suministrar Desayunos Sorpresa En La Ciudad De Cartagena 152

Aniversario de bodas _____ Reuniones y celebraciones _____

Cumpleaños _____ Día de Padre ó Madre _____

Día de Amor y Amistad _____ Meses de Noviazgo _____

Otra ocasión _____ ¿Cuál?

16. ¿Es importante para usted que sea la empresa Tierno Amanecer quien traslade el desayuno al lugar de entrega, en calidad de servicio a domicilio?

SI _____ NO _____ ¿Por qué? _____

17. ¿Estaría usted dispuesto a pagar un valor adicional por el servicio a domicilio?

SI _____ NO _____ ¿Por qué? _____

18. ¿Qué es lo que más le gusta de la idea de negocio de “Tierno amanecer”?

Sorprender a la persona especial _____ No es necesario movilizarse _____

El rango de precios _____ Es regalo y comida a la vez _____

Es algo nuevo en la ciudad _____ Otro _____ ¿Cuál?

19. ¿Qué probabilidad hay de que recomiende “Tierno Amanecer” a los demás?

100% _____ 75% _____ 50% _____ 25% _____

Otro porcentaje _____ ¿Cuál?

20. ¿Qué cree usted que haría más probable la compra de nuestro producto?

21. ¿Conoce usted alguna empresa que ofrezca este mismo producto en la ciudad?

SI _____ NO _____ ¿Cómo se llama? _____

22. Si ya ha sido cliente de este establecimiento, ¿Qué le gusta más sobre el servicio que le presta?, ¿Qué le ofrecen ellos que nosotros no?
