PROYECTO DELIS JSM

Yenni Bru Ríos

Corporación Unificada Nacional de Educación Superior CUN

Facultad de Admón. de Empresas

Montería

2020

TABLA DE CONTENIDOS

COMPROMISOS DEL AUTOR……..…I
INTRODUCCION…….II
LOGO Y REDES SOCIALES……III
MISION……..…IV
VISION……..V
OBJETIVOS……VI
RESUMEN DEL PROYECTO…….10
CLAVES DEL ÉXITO……...11
OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE……..…12
ANALISIS PESTEL……13-14
ANALISIS DEL VALOR AGREGADO……..…….15
ANALISIS DEL PROBLEMA……..16
EVALUACION DEL PROBLEMA……..17
ARBOL DE PROBLEMAS……..18
POSIBLES SOLUCIONES…….19
DESCRIPCION DE LA IDEA DE NEGOCIOS……..20
INNOVACION…….21
ESTUDIO DE MERCADO……22
ESTUDIO DE LA OFERTA Y LA COMPETENCIA……..23
PROVEEDORES……...24
CANALES DE DISTRIBUCION……...…25
SEGMENTACION……..26
PROPUESTA DE VALOR……27
DISEÑO DEL PRODUCTO……..28
MAQUINARIA……..29 -30

MAQUINARIA INSUMOS…….31
MAPA DE PROCESOS……32
PROTOTIPO……..33
MODELO DEL PROTOTIPO……...34
COSTOS DE PRODUCION Y VENTA(HAMBURGUESA)…….35
PIZZA……...36
CARNES…….....37
LEAN CANVAS……..38
VALIDACION……..…..39-41
ANÁLISIS DE MERCADO…….…….42-59
BIBLIOGRAFÍA……60-61

COMPROMISO DEL AUTOR

Yo YENIS BRU RIOS identificada con documento C.C (1067845689) estudiante del programa (admón. De Empresas) declaro que: El contenido del presente documento es un reflejo de mi trabajo personal y manifiesto que, ante cualquier notificación de plagio, copia o falta a la fuente original, soy responsable directo legal, económico y administrativo sin afectar al director del trabajo, a la Universidad y a cuantas instituciones hayan colaborado en dicho trabajo, asumiendo las consecuencias derivadas de tales prácticas.

FIRMA: Yenis Bru Ríos

INTRODUCCION

Delicias JSM, es un restaurante de comidas rápidas preparadas de forma rica y saludable, está planteado como una opción practica para prestar un gran servicio a la comunidad. Este proyecto busca crear un servicio a nuestro nicho de mercado pensando en el bienestar y desarrollo del sector, ya que este contribuye de manera sana y saludable a la buena alimentación de quienes se den la oportunidad de consumir los productos.

Según un estudio hecho en Colombia por la cadena McDonald's (2009), indica que el 50% de las personas que conforman el universo contemplado en la investigación, es decir jóvenes y adultos, acude a los restaurantes de comida rápida más de 10 veces al mes, lo que significa que no se trata solo de una experiencia de fin de semana, sino diaria e incluso de varios momentos en el día. Por ejemplo, más del 15% de las personas encuestadas está desayunando fuera de su casa. Esta dinámica hace que la industria gastronómica esté pasando por un momento crucial de crecimiento y dinamismo

Por lo anterior el restaurante Delicias JSM propone a los hogares Monteriano una nueva idea de alimentarse sano y saludable mientras comen comidas rápidas.

LOGO

[redacted]

[redacted]

MISION

Somos una microempresa organizada, competitiva del Sector de Restaurantes que prepara, de forma saludable y distribuye deliciosas y nutritivas comidas rápidas preparadas de una forma diferente, de manera sana y saludable, para la costa colombiana, utilizando métodos digitales y estratégicos, comprometidos con la excelencia en el servicio, la salud y la sociedad.

VISION

Delicias JSM planea en cinco años ser el restaurante más importante de la costa colombiana, reconocida por su óptima calidad y excelente servicio, comprometidos de corazón con la salud y necesidades alimenticias de nuestros clientes.

OBJETIVOS

- Realizar una idea de negocio que ayude a solucionar una problemática como los altos índices de obesidad, proporcionando un menú de comidas rápidas saludables.

  - ✓ Fidelizar nuestros clientes con nuestro servicio.
  - ✓ Posicionar el restaurante en la mente de la población, ser reconocido por sus productos, servicio y calidad.
  - ✓ Desarrollar cada vez más el producto, optimizando todos los procesos y elementos técnicos.
  - ✓ Establecer fuertes barreras de entrada.
  - ✓ Dar un gran bienestar a los empleados, generándoles oportunidades y condiciones de seguridad
  - ✓ Crear excelentes relaciones con los proveedores.
  - ✓ Cumplir las proyecciones de las ventas.
  - ✓ Dar, un gran bienestar a los empleados, generándoles oportunidades y condiciones de empleo favorable.

RESUMEN DEL PROYECTO

Delicias JSM es una microempresa de la costa Caribe, dedicada al servicio y venta de comidas rápida, estamos incursionando de manera estratégica pensando en la forma más saludable, con productos de buena calidad con procesos limpios para estar a la vanguardia en el sector de restaurantes y ser un referente en el sector socioeconómico de la región y sus áreas de influencia comercial. Tal baluarte se ha logrado en virtud de la calidad de su producto, su estricto cumplimiento en la promesa de servicio, el compromiso legítimo de sus colaboradores internos y el voto incondicional de sus socios fundadores con respecto a saber hacer las cosas bien y cada vez mejor.

Por eso delicias JSM es hoy por hoy uno de los restaurantes con claro sentido de desarrollo marcado en las esferas de la eco-sostenibilidad humana y socioeconómico de la región, al contribuir con importantes índices de empleabilidad, activación económica, prácticas limpias de preparación, donde nuestros clientes puedan disfrutar de una agradable comida, nutritiva, de excelente calidad, garantizando el óptimo producto de calidad y bienestar en condiciones de una relación salud-calidad-precio.

Al hablar de comidas rápidas, se plantea el hecho de ser alimentos poco saludables, por tal motivo queremos reinventar la preparación, cocción y producción, para poder disfrutar de una comida deliciosa y saludable a la vez.

Nuestros productos: carnes de primera calidad, asadas con acompañantes preparados a vapor o en casco con ensaladas con salsas bajas en sodio y sal, pizzas hechas con masa a base de avena y rellenas de productos saludables. Hamburguesa tipo vegana, hamburguesas de legumbres entre otras.

CLAVES DEL ÉXITO

A continuación, se relaciona las claves que Delicias JSM determinó que son importante para alcanzar el éxito en presenta proyecto son:

Los objetivos: Los cuales obedecieron a la identificación de la necesidad que padece una población determinada que la hora de alimentarse con comidas rápidas no quieren dejar a la suerte su salud y prefieren combinar el comer rico y saludable a la vez.

La planificación: No podemos ejecutar nada en el proyecto que antes no haya sido perfectamente planificado. Con esto se define el paso a paso con el fin de encaminar los logros trazados, y prevenir los problemas que se pudieran presentar o al menos tener tiempo para solucionar.

la calidad. En la ejecución de un proyecto se deben administrar diferentes áreas y muchas veces se le resta importancia a la gestión de la calidad, sin tener en cuenta que la satisfacción del clientes externo e interno es el objetivo final para asegurar un proyecto exitoso.

La innovación: Con la creación de una nueva idea de negocio se planea llegar y diferenciar el proyecto a todo lo antes visto e incursionar mejorando lo ya estructurado hasta ahora.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE
SALUD Y BIENESTAR

Garantizar una vida sana y promover el bienestar en todas las edades es esencial para el desarrollo sostenible. Delicias JSM está enfocada en proporcionar a toda su clientela una opción diferente en cuanto a comidas rápidas, preparadas de forma saludable, queriendo que nuestros comensales tenga la oportunidad de comer delicioso, cuidando su salud, sobre todo en esta época que el confinamiento por el covid 19 ha hecho que la vida sea más sedentaria y los niveles de obesidad asciendan, queremos proponer un estilo de alimentación rica y saludable y reducir los niveles de obesidad, diabetes, colesterol e hipertensión todos asociados a malos hábitos de vida (en 2016 más de 1900 millones de adultos de 18 o más años tenían sobrepeso de los cuales más de 650 millones eran obesos). A esta altura las cifras habrán crecido debido al confinamientos por tal motivo delicias JSM quiere, que las personas se concienticen brindando opciones diferentes y saludables para todo nuestro nicho de mercad

ANALISIS PESTEL	
P	• Tarifa del del impuesto al consumo en el servicio de restaurante. De acuerdo con el inciso segundo del artículo 512-9 del estatuto tributario, en el servicio de restaurante se aplica una tarifa del 8% • El impacto de la reforma tributaria, tanto en arriendos como en insumos –principalmente importados– y la reducción del consumo le pasaron cuenta de cobro a sectores como restaurantes • Políticas de apoyo a las MiPymes. El primer beneficio tiene que ver con la exención en el pago de la matrícula mercantil y su renovación a comerciantes menores de 34 años. • Con una vigencia anterior, también existe un decreto (525 de 2009) que en tu condición de microempresario te beneficia: en este se establecen descuentos en los pagos de parafiscales (SENA, ICBF y cajas de compensación) de la siguiente forma: en el primer año de operación, un descuento del 75%, 50% para el segundo año y 25% para el tercero.
E	• Un cálculo sobre las pérdidas que tendrá el sector si se prolongan las medidas actuales. ¿Cómo afectará al PIB nacional? Y de paso todos los sectores económicos • El protocolo de emergencia sanitaria que censura la entrada de clientes en espacios cerrados, lo que conlleva a perdidas esenciales en el sector restaurantes • Medidas de alivio para los sectores económicos implementadas por el gobierno • Posibilidades refinanciar créditos a los empresarios para que sustente los negocios por la contingencia.
S	• Nivel de desempleo por el cierre de restaurante por medidas de contingencia • Medidas de contingencia que evitan el libre comercio y aislamiento social
T	• Plataformas digitales. Una es Bazzarbog.com, "que es una plataforma de comercio electrónico disponible para que los emprendedores promuevan vender desde sus locales. • Redes sociales que ayudan a promover las ventas (Facebook, Instagram entre otras).
	• En el artículo 58, el Estado garantiza la propiedad privada y que ésta es una función social que conduce a obligaciones, así como una función ecológica

E	• Políticas de responsabilidad social ambiental, manejo adecuados de residuos.
L	• La cámara de Comercio en Colombia es la encargada de dirigir los asuntos comerciales, estableciendo el cumplimiento de los artículos 58 y 61, de la Constitución de 1991, respectivamente. • En el artículo 58, el Estado garantiza la propiedad privada y que ésta es una función social que conduce a obligaciones, así como una función ecológica. • Los restaurantes deben estar registrados en la Cámara de Comercio de su localidad, así como en la Alcaldía, a la cual pertenecen en este caso el Restaurante Delicias JSM, se rige por las normativas que solicita la Alcaldía de Montería- Córdoba. • La Cámara de Comercio de Montería- Córdoba, promueve aspectos como: registro mercantil, registro único proponente y registro nacional de turismo. La Ley general de turismo en su artículo 87, regula los establecimientos gastronómicos, bares y similares. • Licencia de apertura: Es un documento que demuestra que el recinto cumple con las condiciones apropiadas para realizar su actividad sin molestar a terceros • Minuta de constitución o carta de intención: es realizada por un Contador Público y no tiene ningún valor. Su entrega es inmediata. • Certificación de manipulación de alimentos

ANALISIS DE VALOR AGREGADO

Al hablar de comidas rápidas, se refiere a un amplio mercado en el que casi todas las personas sin distinción de edad tienen acceso a ellas, esto se debe a que muchas personas evitan desgastar parte de su tiempo cocinando en casa; por ejemplo las amas de casa ya no solo se dedican al hogar sino que también salen a trabajar, razón por la que cuentan con menos tiempo para dedicar a la preparación de alimentos, es por esta razón que encuentran gran ayuda en las comidas rápidas. En el caso de los jóvenes universitarios se encuentra un nicho de personas con poco tiempo debido al ritmo de vida que llevan por su nivel de estudio, por lo cual hacen compras a vendedores ambulantes, a pequeños restaurantes cercanos a sus sitios de estudio o pidiendo domicilios. Este tipo de comidas no siempre es muy sano ni contiene los nutrientes necesarios para que las personas se encuentren saludables, los malos hábitos alimentarios de los colombianos conllevan a un incremento de casos de obesidad, evidenciando una gran variedad en oferta, pero no en comida sana y los expone a desarrollar enfermedades relacionadas con el corazón y los vasos sanguíneos. Si continúa la tendencia de gran oferta de comidas rápidas con un elevado porcentaje de grasa saturadas, la población colombiana experimentará un aumento en muertes por enfermedades cardiovasculares, infartos y trombosis, entre otras, la obesidad se presenta en todos los estratos socioeconómicos y a cualquier edad, lo anterior es una oportunidad para generar conciencia no solo para el empresario, sino para que los consumidores tengan acceso a comida sana que los alimente. Ante la situación anteriormente descrita, el gobierno y la iniciativa privada deben actuar. El gobierno, debe promover políticas públicas sobre seguridad alimentaria, para que el tema sea incluido en los planes de desarrollo de los municipios y del departamento, generando cultura, normativa, delicias JSM quiere aportar brindando un menú diferente sin dejar de ser comidas rápidas y deliciosas, demostrando con nuestros platos una opción que puede ayudar a combatir la problemática antes mencionada y quizás con el tiempo seamos un referente a copiar con ayuda del gobierno para otros sitios de comidas rápidas que mejor valor agregado que velar por la salud y el bienestar de nuestros clientes.

ANALISIS DEL PROBLEMA

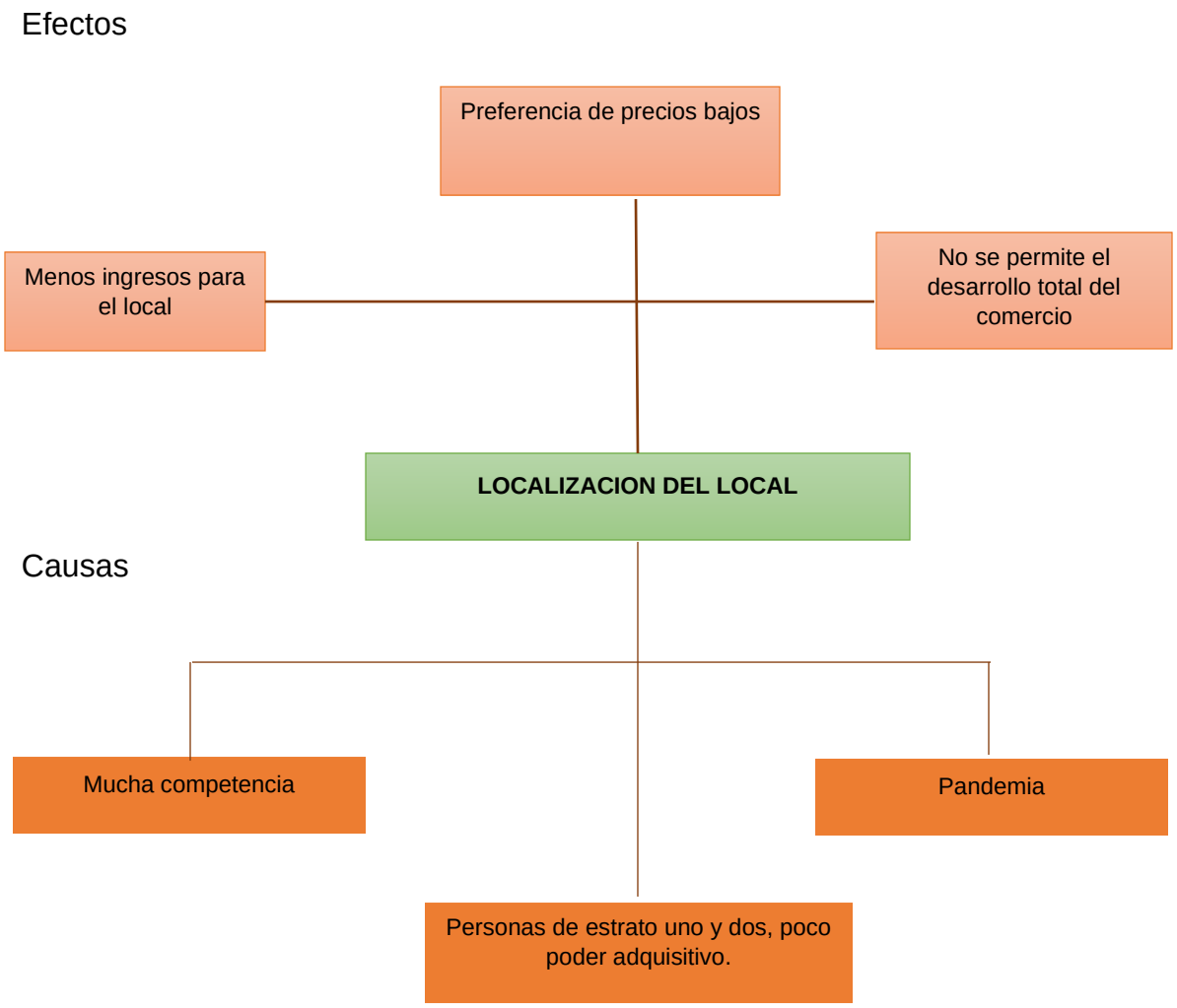
Delicias JSM ha identificado como posibles situaciones la localización de nuestro establecimiento, nos encontramos ubicados en: mz 33 lt 12 b/ Mogambo en un sector de discotecas, por estar rodeado de otros sitios de comidas que ofrecen precios bajos en sus productos y ser personas de estrato 1y 2 nuestros clientes potenciales, poco notan la importancia de comidas saludables, igualmente el hecho de estar en cuarentena aun hace más difícil la venta de nuestros productos, sin embargo las cifras de las ventas han sido buenas a pesar de estas situaciones, esperando cada día sean mejores al ver que nuestro productos valen la pena. El hecho de ser un sitio nuevo, muy poco conocido, esperamos tener mejores resultados futuros y servir de referente para todo el sector de comidas rápidas e influenciar de forma positiva el sector de comidas.

EVALUACION DE PROBLEMAS

Criterio	Problema 1 La competencia	Problema 2 localización	Problema 3 Precios
Conocimiento o experiencia	4	5	4
Asesoramiento de un experto (si se requiere)	5	3	3
Alcance (tenemos las herramientas ¿podemos desplazarnos para evaluar el problema, tenemos acceso a cifras) podemos darle solución	4	5	3
Tiempo (posible solución)	2	4	3
Costos (posible solución)	3	3	4
Impacto (es trascendental)	2	4	5
Que tanto les llama la atención el desarrollo del problema	4	4	4
Total	24	28	26

Observando la imagen, la localización de local de JSM, se trabajará el problema, en el árbol de problemas para luego tratar de dar una solución, conociendo el problema tenemos un 99% de la solución.

ARBOL DE PROBLEMAS



POSIBLES SOLUCIONES

Delicias JSM como contraparte de las causas de las problemáticas anterior mente expuestas planea:

1. Utilizar herramientas tecnológicas y de mercadeo para extender su nicho de mercado a diferentes tipos de clientes de otras zonas con mayor poder adquisitivo y que estas sepan valorar la propuesta diferente que Delicias JSM tiene para cuidar su bienestar y salud sin dejar de consumir deliciosas comidas rápidas.
2. Debido a la pandemia que se encuentra viviendo la humanidad, delicia JSM siguiendo los protocoles de bioseguridad que mitigan el riesgo, le informara a su clientela que sus productos y comidas serán llevados a su domicilio con todas las medidas de sanitarias
3. Sin desmeritar el trabajo de nuestra competencia, creemos que poco a poco iremos cambiando la forma de pensar de nuestro nicho de mercado para demostrar que con nuestros productos el bienestar y la salud es lo primero que debe primar a la hora de elegir un producto.

DESCRIPCION DE LA IDEA DE NEGOCIOS

Cuál es el producto o servicio	Comidas rápidas saludables
¿Quién es el cliente potencial?	Todas las personas, en especial las que les gusta cuidarse, con poco tiempo debido a sus actividades, principalmente mujeres cabeza de familia.
¿Cuál es la necesidad?	Cuidar la salud y el bienestar de los clientes
¿Cómo?	Con comidas rápidas preparadas de forma saludable
¿Por qué lo preferirán?	Porque serán comidas rápidas, saludables

COMO PODEMOS

INNOVACION

Las comidas rápidas, son un sector muy amplio, pero observando el sector no encuentro comidas rápidas que ofrezcan un menú saludable como el de delicias JSM, que tiene grandes fortalezas. En el sector es necesario tener en cuenta que, si se pretende tener estabilidad en el mercado, se hace necesario ofrecer comidas saludables e innovadoras a bajo costo, tener empleados capacitados para prestar excelentes servicios a sus clientes y utilizar programas tecnológicos que permitan crecer competitivamente en este mercado. El gremio de los restauranteros suelen ser improvisadores debido a que toman negocios de comidas rápidas comunes, que les aseguran ventas, como por ejemplo en el caso de las hamburguesas, pizzas, perros calientes, empanadas, arepas, entre otros. En cuanto a las fortalezas y profesionales, en este ámbito se puede hablar por ejemplo de Mc Donald, Burger King entre otros, pero ninguno está pensado en una forma saludable de preparar sus platos.

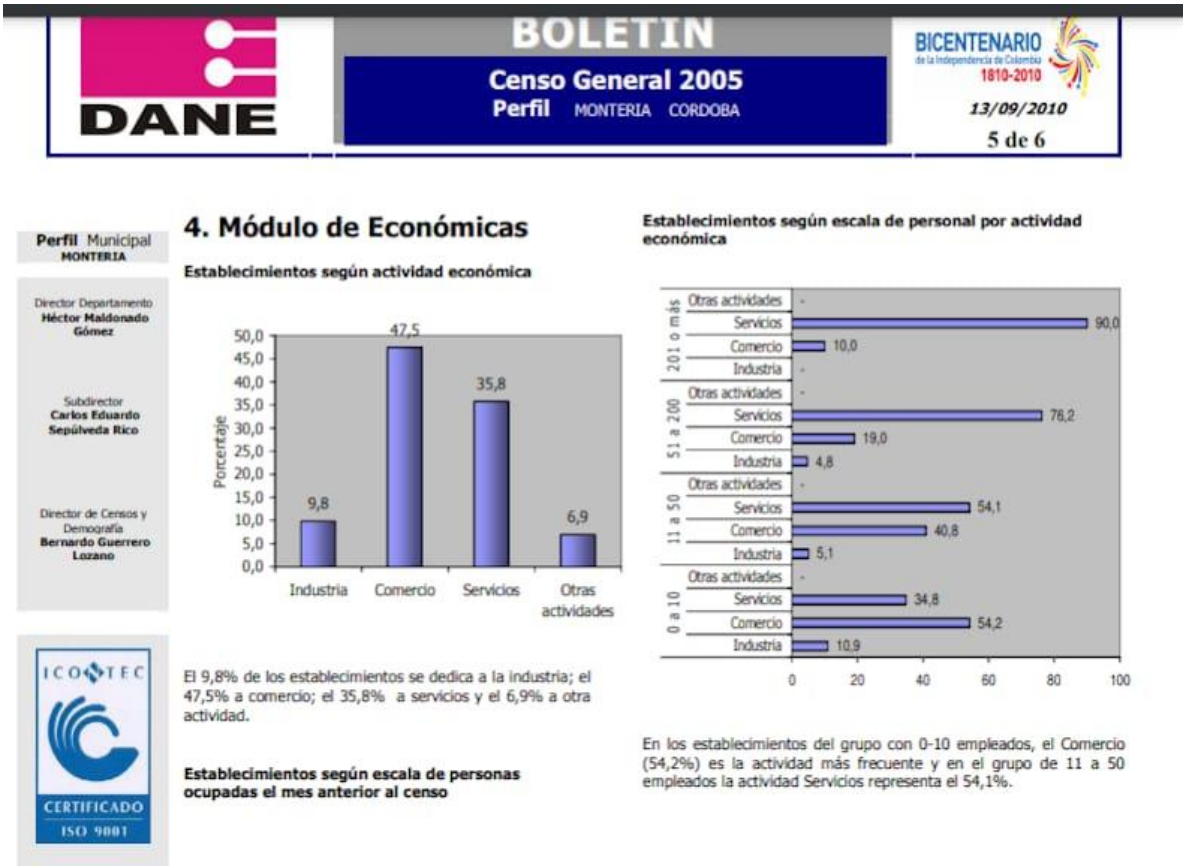
La mejor manera de predecir el futuro es crearlo

- Peter Ferdinand

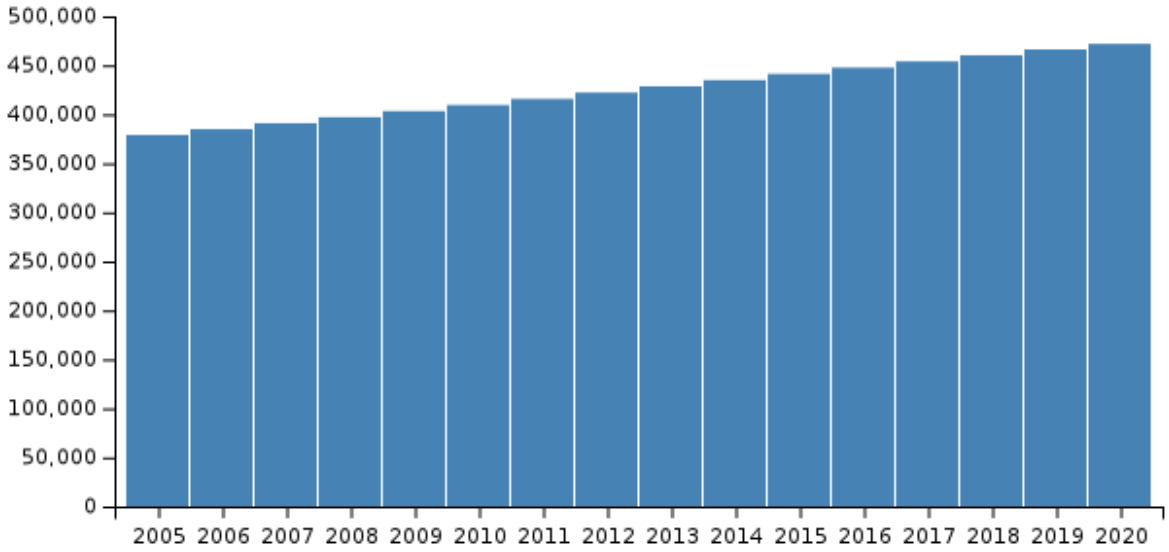
CONTEXTO DE LA EMPRESA (estudio del mercado)

El nombre de la microempresa es **Delicias JSM,** su actividad comercial es la preparación de comidas rápidas de modo saludable, actualmente cuenta con un local comercial ubicado en el barrio Mogambo en Monteria-Cordoba. A pesar de ser una zona de barrio, estamos ubicados sobre una vía principal, que cuenta con varios negocios de comidas rápidas, pero ninguno ofrece la variedad de productos saludables que ofrece Delicias JSM, por lo tanto, el menú es único y diferente al de la competencia. El sector donde nos ubicamos cuenta con aproximadamente 3500 habitantes, de los cueles tenemos un promedio de 150 clientes por día. A la hora de ofrecer nuestros precios son fijos ya que como nuestros platos son especialmente preparados incluye el material y ganancia incluida de cada producto.

ACTIVIDADES ECONÓMICAS DE MONTERÍA



El municipio de Montería tiene, según datos de la proyección del DANE para 2019, una población total de 460 223 habitantes, de los cuales 357 746 viven en el casco urbano y 102 477 en el área rural.



NICHO: al hablar de comidas rápidas, se refiere a un amplio mercado en el que casi todas las personas sin distinción de edad tienen acceso a ellas, esto se debe a que muchas personas evitan desgastar parte de su tiempo cocinando en casa; por ejemplo las amas de casa ya no solo se dedican al hogar sino que también salen a trabajar, razón por la que cuentan con menos tiempo para dedicar a la preparación de alimentos, es por esta razón que encuentran gran ayuda en las comidas rápidas, y además como valor agregado le estamos ofreciendo unos productos saludables y nutritivos.

Nuestra competencia más próxima

Nombre del competidor	Producto	precio	Servicio (ventaja competitiva)	ubicación
La gran salvajada	Pizza Perros Carnes	6000,12000,24000 2000,4000,6000 6000,12000,24000	Precios bajos	Vía principal de Mogambo
Delicias del niche	Pizza Perros Carnes	5500,11500,23000 2500, 4500,5500 6500,12500,25000	Precios bajos	Vía principal de Mogambo

PROVEDORES

PROVEDORES: Nuestros insumos son comprados en supermercados Olímpicas y Grupo Éxito Proveedores de Calidad				
Proveedor	Calidad	Ubicación	Precio	Servicio
Supermercados Olímpicas.	Almacenes Olímpica es la cadena de retail más grande de Colombia con capital 100% nacional. reconocidos como una compañía líder en la comercialización de productos de consumo masivo de óptima calidad, a través de una cadena privada de establecimientos que incluyen Subentiendas.	1. Cra. 14, Montería, Córdoba 2. Cl. 31 #1-1, Montería, Córdoba 3. Cl. 39 #16ª1, Montería, Córdoba 4. Carrera 14, Avenida Circunvalar #No. 27 – 22, Montería. 5. Cl. 22 #17115, Montería, Córdoba	Son variable acuerdo el comportamiento de oferta y la demanda	Es unas de las empresas más grande Colombia y sus productos son de Calidad, ofreciendo por tanto un buen servicio.
Grupo Éxitos	Grupo Éxito es una de las más grandes compañías multilatinas en Colombia y un retail de alimentos relevante en Latinoamérica.	1. Montería Cra. 2 ## 35-43, 2. Montería Calle 48 Con Carrera 9 C. C. Alamedas del Sinú 3. Montería Los Bongos, Cra. 6A ## 62 – 21	Son variable acuerdo el comportamiento de oferta y la demanda	Es unas de las empresas más grande Latinoamérica y sus productos son de Calidad, manejando por tanto un buen servicio

Los proveedores escogidos son Almacenes Olímpica y Grupos éxito, obedecen a que le ofrecen a Delicias JSM productos de Calidad, con excelente servicio y además cuenta con más de una tienda en la ciudad de Montería ya que estos nos permiten una adecuada proporción de los insumos de primera calidad. Nuestra competencia adquiere sus productos por el área local en graneros y el sector llamado mercado del sur.

Canales de distribución

El restaurante de comidas rápidas Delicias JSM, cuenta con los siguientes canales de distribución directo, para hacer llegar sus productos a los clientes finales así:

Cuenta con presencia física en la Manzana 11 lote 11 del barrio Mogambo en la ciudad de Montería – Córdoba, apertura todos los días desde 4:00 PM hasta la 1:00 AM, donde sus clientes pueden llegar y pasar un rato agradable en familia mientras disfruta de su menú rico saludable

Delicias JSM también cuenta con el servicio de domicilio en toda la ciudad de Montería – Córdoba en horario desde 4:00 PM hasta 00:30 AM, para llevar su delicioso menú hasta los hogares Monteriano o su lugar de trabajo, para el cual habilito dos líneas de celulares 304-5970731, 323- 5417356, que además cuentan con WhatsApp y Facebook (Delis J.SM.) para recepción de demanda de productos.

Vale de anotar que Delicias JSM, se encuentra gestionando negociaciones con nuevos canales de distribución como es el caso con la empresa Ifood, domicilios.com. Toda vez que se esta mirando que no se incremente precios y los productos lleguen con la misma calidad con que son producido.

SEGMENTACION

BONDADES DEL PRODUCTO: Nuestro producto se caracteriza por ser; saludable, nutritivos de buena calidad, fresco, bajo en grasas, bajo en calorías, rico en nutrientes, deliciosos, preparados de forma higiénica, por ser agradables visualmente y además de todo esto a buenos precios y a domicilio si lo requieren.

BUYER: Todas las personas sin distinción de edad que tengan acceso a nuestro local, esto se debe a que muchas personas evitan desgastar parte de su tiempo cocinando en casa, nuestro cliente ideal, son las amas de casa ya que no solo se dedican al hogar sino que también salen a trabajar, razón por la que cuentan con menos tiempo para dedicar a la preparación de alimentos, es por esta razón que encuentran gran ayuda en las comidas rápidas y que mejor opción que puedan valorar el hecho de que le ofrecemos una opción saludables para toda la familia.

	Miedos y frustraciones: 1Larga espera para al recibir su producto. 2 costos exagerado. 3 no satisfacer su necesidad. 4. Lugar desagradable	**Desea, necesita, anhela y sueña:** 3. Cuidar su salud 4. Cuidar el físico 5. Pasar un rato agradable
Demográficos y geográficos: sexo femenino de 20 a 50 años, trabajadoras	**¿Que están tratando de hacer y porque es importante para ellos?:** Están tratando de brindar bienestar a su núcleo familiar	**¿Como alcanzan esas metas hoy?:** a través de su esfuerzo y dedicación y constancia

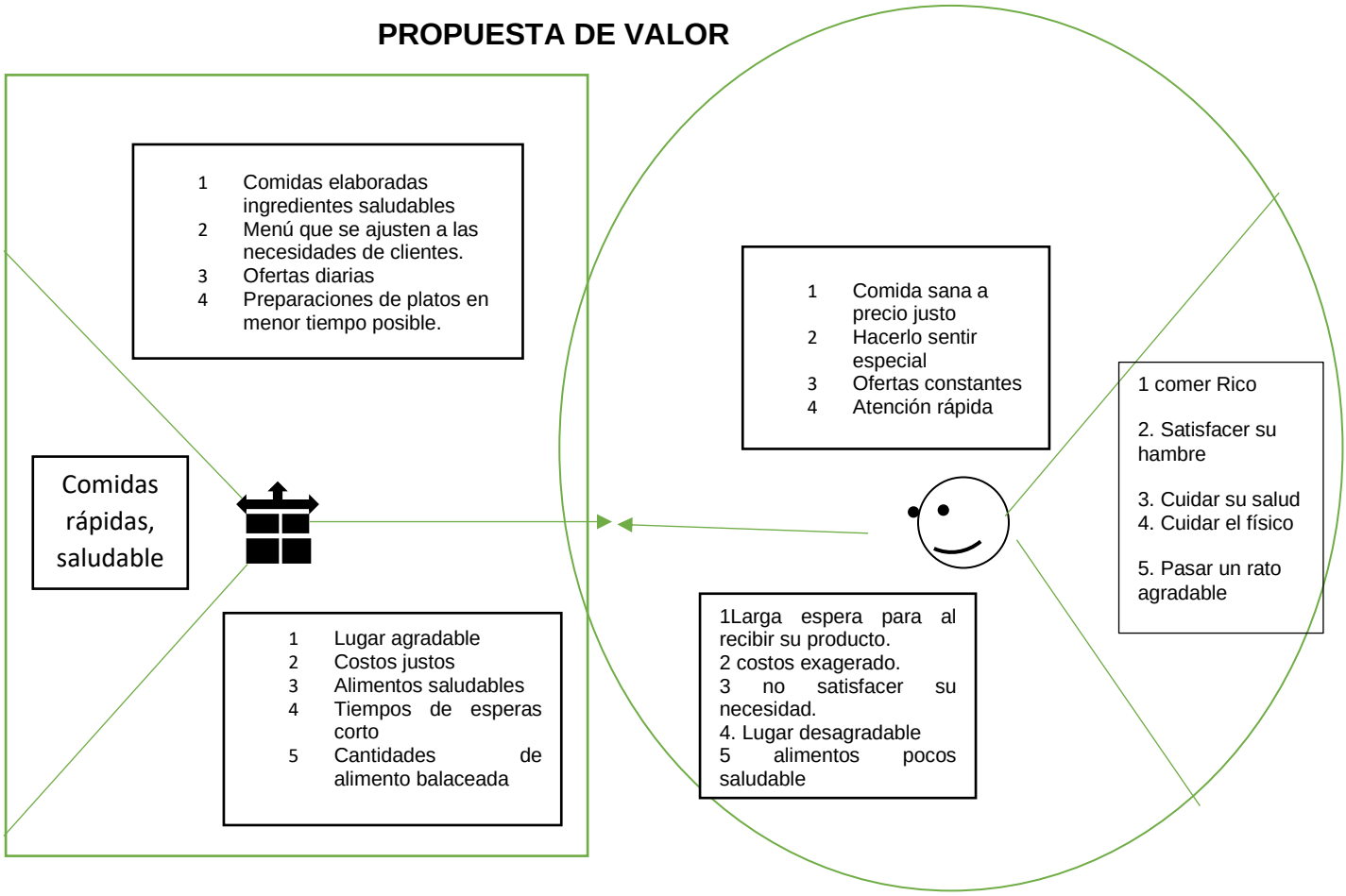
Frases que mejor describan su experiencia	Rico y saludable a la vez
¿Existen otros factores que deberíamos tener en cuenta?	El local les va a quedar pequeño

DESCRIPCION: Se pueden encontrar personas de características semejantes haciendo mercadería en otros barrios y estratos. Nuestro cliente ideal es una persona que sabe lo importante que es brindar productos ricos saludables y por tanto protege y cuida a su familia, sabe valorar el bienestar y la economía del hogar. Nuestro cliente ideal se rodea de trabajo por tanto quiere poder compartir el mayor tiempo con sus seres queridos.

Nuestro cliente: Valora nuestro producto porque sabe las características de lo que quiere para su familia y delicias JSM ofrece ser; saludable, nutritivos de buena calidad, fresco, bajo en grasas, bajo en calorías, rico en nutrientes, deliciosos, preparados de forma higiénica, por ser agradables visualmente y además de todo esto a buenos precios y a domicilio si lo requiere. Todo lo que necesita nuestro cliente, para su tranquilidad y disfrutar el tiempo en su hogar.

Nuestra competencia: puede ofrecer precios bajos, pero calidad y bienestar solo la encuentran en nuestro local al fusionar lo rico de las comidas rápidas con lo saludable. Nuestro local a pesar de tener competencia a su alrededor goza de atender alrededor de 150 clientes por día y busca expandir su nicho de clientes a través de logística, mercadeo y promociones a otros sectores.

PROPUESTA DE VALOR



TIEMPO, BIENESTAR Y SALUD ES DISFRUTAR CICLO DE VIDA

DISEÑO DEL PRODUCTO

CICLO DE VIDA DEL PRODUCTO: Delicias JSM, se encuentra en la etapa de crecimiento que corresponde con la aceptación del producto por parte de los consumidores o clientes. Ya que las ventas han empezado a crecer y los beneficios han aumentado por tanto estamos en la etapa de posicionar nuestro producto en la mente de los clientes.

DEFINICION ESTRATEGICA: 4 leyes, normas o decretos que se requieran.

- Cámara y comercio: certificado de homonimia. Tiempo: tres (3) días hábiles después de llevar el formulario diligenciado.
- Licencia de apertura: Es un documento que demuestra que el recinto cumple con las condiciones apropiadas para realizar su actividad sin molestar a terceros.
- Certificado manipulación de alimentos: es en la actualidad, un documento expedido por una entidad de formación -en modo de certificado o diploma- que acredita que la persona portadora del documento ha recibido un curso específico en dicha materia y se ha aprovechado correctamente, de modo que pueda acreditar unos conocimientos mínimos en materia de seguridad alimentaria.
- Minuta de constitución o carta de intención: es realizada por un Contador Público y no tiene ningún valor. Su entrega es inmediata.

MAQUINARIA QUE SE REQUIERE PARA EL DESARROLLO DEL PRODUCTO:

Horno a gas natural	Especificaciones y característica
	• Puerta con marco estructural y contrapuerta porcelanizada. • Con quemadores en forma rectangular de Hierro fundido. • Piso de horno de tabique refractario con marco angular, para una cocción uniforme y el formado de la costra. ✓ Sistema de aislamiento con fibra de vidrio de 3 pulgadas. ✓ Dimensiones: 1.01 X 0.75 X 1.08 m. ✓ Peso: 101 kg. ✓ 25.625 BTU/Hr. • Costo: $ 900.000

Estufa Industrial	Especificaciones y característica
	Equipo de cocina construido en acero satinado calibre 20 AISI 430 con patas tipo pañoleta, el cual posee una plancha asadora en hierro con espesor de ¼" de 50x50 cms, un tanque de baño maría de 25 cms y un tanque de freidora de 20 cms. Posee quemadores rectangulares en hierro con válvulas de ajuste mecánico y perillas de lujo. Este equipo es ideal también para venta de comidas rápidas y el tanque de baño maría también se puede trabajar como freidora o viceversa. Medidas: 1.00 x 0.50 x 0.90 mts Valor: $2.200.000

Congelador horizontal mabe	Especificaciones y característica
	• Marca: mabe • Modelo: ALASKA430B3 • Voltaje: 115 • Capacidad en volumen: 430 L • Ancho x Profundidad x Altura: 141 cm x 74.5 cm x 84.5 cm • Tipo de freezer: Horizontal • Con ruedas: Sí • Precio: $ 2.436.000

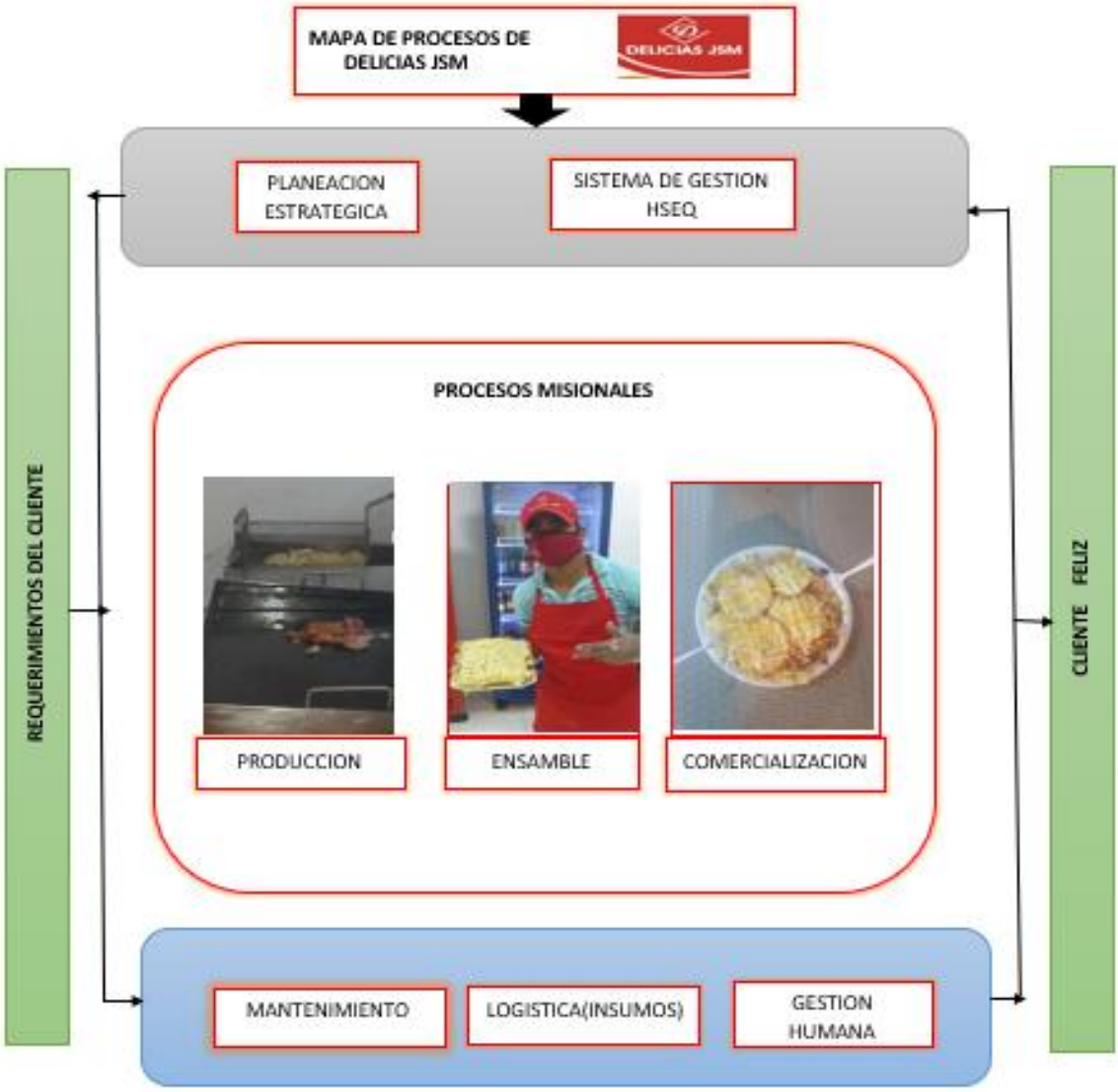
Horno microondas	Especificaciones y característica
	• Marca: Haceb • Modelo: 20lt • Color: blanco • Con puerta espejada: No • Capacidad en volumen: 20 L • Con grill: No • Potencia: 700 W • Tipos de montaje: De mesa • Niveles de potencia: 10 • Precio: $ 300.000

Vitrina enfriadora vertical	Especificaciones y característica
	• Alto:209 • Frente:72 • Fondo:72,4 • Material: Lámina Galvanizada • Puertas:1 • Tipo de Puerta: Abatible • Material Puerta: Cristal • Temperatura:0 a 4 ºC • Capacidad en Litros:510L • Tecnología: Convencional • Precio: $ 3.361.000

MAQUINARIAS, EQUIPOS E INSUMOS INICIAL DE DELICIAS JSM

MAQUINARIA Y EQUIPO PRODUCTO	Cantidad	PRECIO UNT	PRECIO TOTAL
Estufa industrial	1	$ 900.000	$ 900.000
Horno para pizza	1	$2.200.000	$2.200.000
Congelador Horizontal	1	$ 2.436.000	$ 900.000
Vitrina refrigerado vertical	1	$ 3.361.000	$ 3.361.000
Horno microondas	1	$ 300.000	$ 300.000
Mesa comedor	10	$ 80.000	$ 800.000
Silletería	40	$ 20.000	$ 800.000
Campana entradora	1	$ 750.000	$ 750.000
Computadores	1	$2.300.000	$2.300.000
Software	12	$ 75.000	$ 900.000
Impresora	1	$ 250.000	$ 250.000
Barra de salsa y accesorios (pitillo, servilleta, sal y etc.)	1	$ 500.000	$ 500.000
Lista de precio	10	$ 30.000	$ 300.000
Dotación Trabajador	5	$ 100.000	$ 500.000
Dotación Medida bioseguridad	5	$ 40.000	$ 200.000
Canecas de basura	4	$ 40.000	$ 160.000
Decoración	1	$ 800.000	$ 800.000
Adecuaciones	1	$ 800.000	$ 800.000
Dotación cocina	1	$ 4000.000	$ 4000.000
Total, Inversión Inicial			$ 207.21.000

MAPA DE PROCESO DELICIAS JSM



PROTOTIPO

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO: Delicias JSM ofrece una amplia gama de comidas rápidas saludables como son:

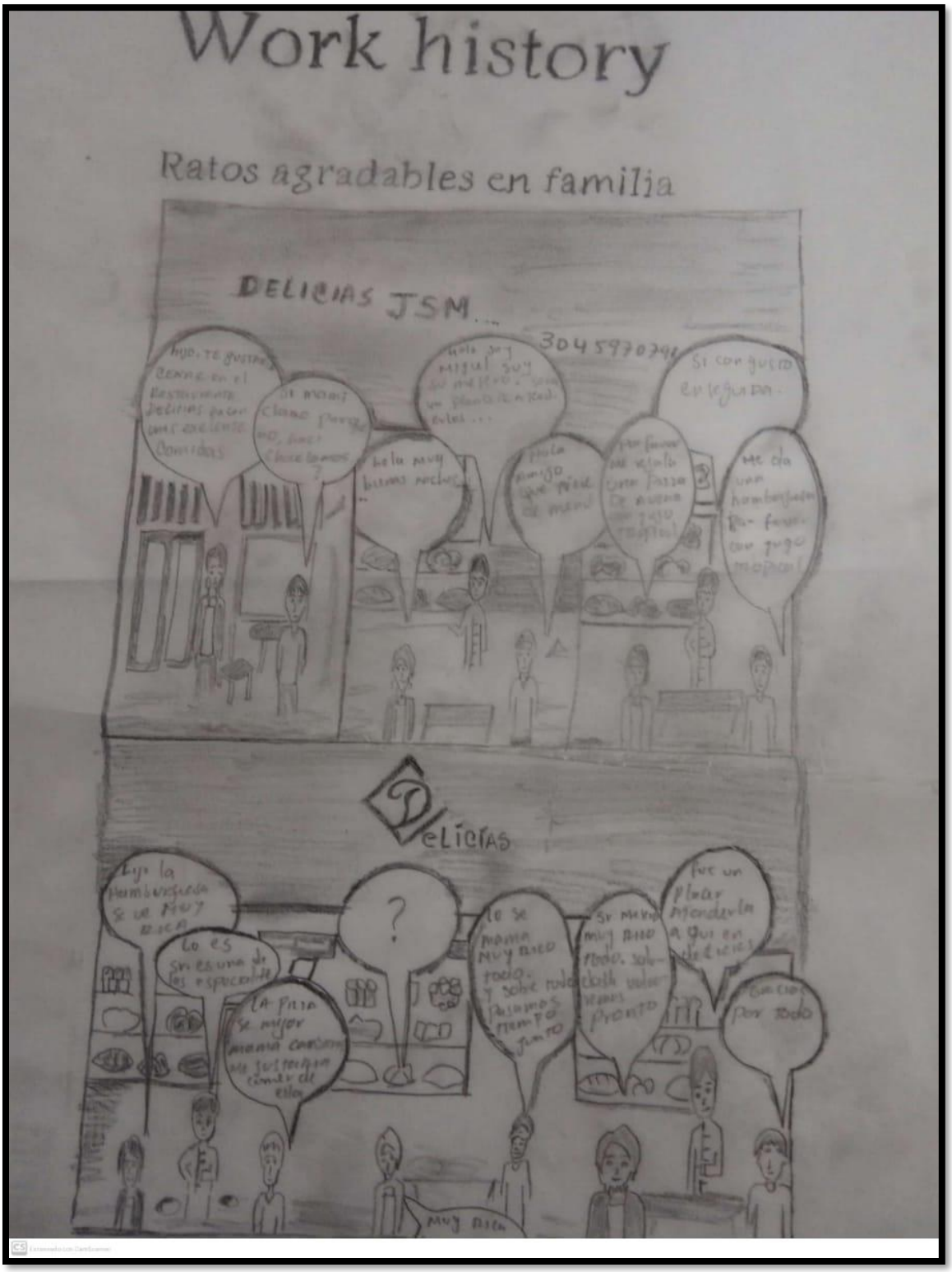
- **Pizza de avena:** como lo explica su nombre la masa principal usada es a base de avena esta contiene entre sus propiedades, importantes vitaminas y minerales como la vitamina B1, B2, vitamina E, magnesio, zinc, calcio y hierro. También contiene mucha fibra, por lo que es ideal para nuestro tránsito intestinal. El plato contiene, una salsa de tomate natural producida por Delicias JSM, rica en fibra, gran fuente de vitamina c, potasio, ácido fólico y vitamina k y los ingredientes que se usan dependen de los gustos del cliente, se ofrece la opción de carne o pollo desmechado, jamón y queso bajo en grasa.

- **Hamburguesas veganas:** es una rica opción que ofrece Delicias JSM, baja en grasas y baja en calorías. Adecuada para perder peso sin cambiar de forma drástica la dieta de los clientes, una hamburguesa vegetariana con menos o sin conservantes. El plato contiene pan integral, Tomate, Cebolla, lechuga, queso bajo en calorías, carne vegana, salsa de tomate baja en calorías, mayonesa baja en calorías.

- **Carne de res Delicias JSM:** Un delicioso plato, que proporciona nutrientes dicho alimento se encuentran los siguientes: agua, proteínas como aminoácidos indispensables como isoleucina, leucina, fenilalanina, tirosina, valina, vitaminas B6, vitamina B12, ácido pantoténico, niacina; y minerales como fósforo, potasio, sodio, zinc y hierro. El plato contiene carne de res punta de anca, papa cocida como acompañante, ensalada con tomate, lechuga y cebolla preparada con una deliciosa vinagreta baja en calorías.

DESCRIPCIÓN DEL PROTOTIPO: el modelo a usar como prototipo es el storyboard que servirá para mostrar nuestras ideas a los clientes potenciales. Servirá para comunicar la idea de negocio con el cliente y generar conversaciones interesantes con ellos. El prototipo a continuación relacionado es una caricatura que demostrara el proceso de compra de nuestro cliente potencial desde cuando se toma el pedido, pasando por la preparación del producto y la entrega al cliente.

MODELO DEL PROTOTIPO



COSTO DE PRODUCCION Y PRECIO DE VENTA

Hamburguesa Vegana

Costo y margen de utilidad de las Hamburguesa Delicias JSM											
PRODUCTO	PAN INTEGRAL	TOMATE	CEBOLLA	LECHUGA	QUESO DESCREMADO	SALSA TOMATE SIN CALORIAS	MAYONESA SIN CALORIAS	CARNE VEGANNA	Costo de produccion	Valor de Venta	Utilidad
Hamburquesa Vegana Sencilla	833	200	200	200	600	150	55	3275	5513	9999	4486
Haburquesa Veganna Doble	833	200	200	200	1200	150	55	6550	9388	14999	5611

.

FICHA TECNICA

HAMBURGUESA VEGANA DELICIAS

- 80gr de Pan integral
- 50g Tomate se mantiene en temperatura 0 a 5 °C
- 50g Cebolla se mantiene en temperatura 0 a 5 °C
- 100gr lechuga se mantiene en temperatura 0 a 5 °C
- 50gr- 100gr queso bajo en calorías temperatura 0 a 5 °C
- 85gr -190gr de carne vegana.
- 20gr sal de tomate baja en calorías.
- 20gr mayonesa baja en calorías
- Tiempo de preparación 5 a 10 minutos a temperatura 70 a 90 °C

PIZZA DE AVENA

Costo y margen de utilidad de las Pizza Delicias JSM											
PRODUCTO	Masa de Avena	Pasta con salsa tomate baja caloria	Cebolla	Tomate	QUESO DESCREMADO	Carne	Pollo	Jamon	Costo de produccion	Valor de Venta	Utilidad
Pizza Avena S Dos jamon con pollo o carne ingredinte	1400	400	200	200	1200	800	800	400	4600	7999	3399
Pizza Avena S tres ingredinte	1400	400	200	200	1200	800	800	400	5400	9999	4599
Pizza Avena M Dos jamon con pollo o carne ingredinte	2800	600	400	400	2400	1200	1200	600	8400	15000	6600
Pizza AvenaM tres ingredinte	2800	600	400	400	4800	1200	1200	600	12000	19999	7999
Pizza Avena L Dos jamon con pollo o carne ingredinte	3200	900	600	600	6000	1800	1800	800	13900	26999	13099
Pizza Avena L tres ingredinte	3200	900	600	600	6000	1800	1800	800	15700	29999	14299

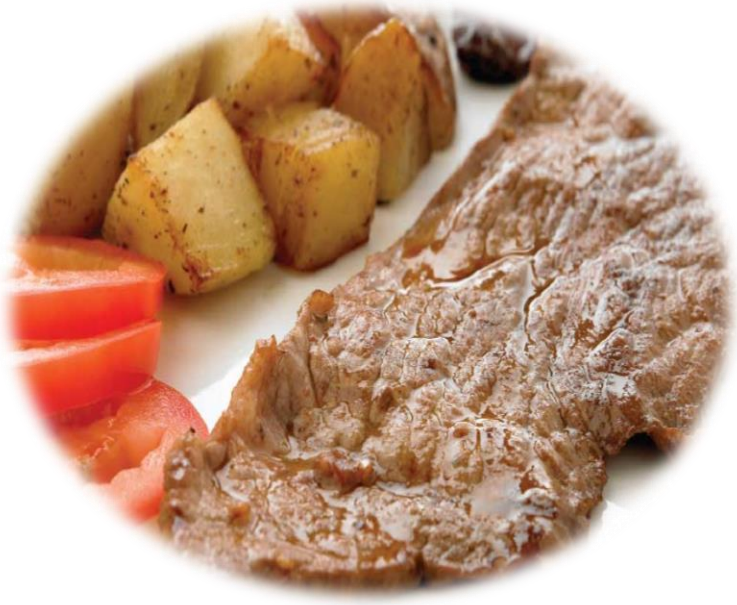
FICHA TECNICA

PIZZA DE AVENA DELICIAS S -M -L

- 100gr -200gr - 300gr masa de avena mantiene en temperatura 0 a 5 °C
- 10gr - 15g - 22.5gr pasta de salsa de tomate baja en calorías Temperatura 0 a 5°C
- 5 gr Comino
- 50g Tomate se mantiene en temperatura 0 a 5 °C
- 50g Cebolla se mantiene en temperatura 0 a 5 °C
- 100gr- 200gr-300gr queso bajo en calorías temperatura 0 a 5 °C
- 50 gr -75gr -100gr de carne precocida desmechada con sal baja en calorías.
- 50 gr -75gr -100gr de carne precocida desmechada con sal baja en calorías.
- Tiempo de preparación 15 a 20 minutos a temperatura 70 a 90 °C

CARNE DE RES DELICIAS JSM

Costo y margen de utilidad de las Pizza Delicias JSM											
PRODUCTO	Carne de res	Binagreta baja en grasa	Cebolla	Tomate	lechuga	Comino	Sal	papa cocida	Costo de produccion	Valor de Venta	Utilidad
Carne de Res 200G	4800	400	200	200	200	50	50	500	6400	11999	5599
Carne de Res 400G	9600	400	200	200	200	50	50	800	11500	17999	6499
Carne de Res 800G	19200	400	200	200	200	50	50	1200	21500	32999	11499



FICHA TECNICA

CARNE DE RES DELICIAS JSM 200, 400 Y 800

- 200gr, 400gr o 800gr Carne de res punta de anca conservado se mantiene en temperatura 0 a 5 °C
- 200 a 600 gr Papa cocida se mantiene en temperatura a 45°C
- 5 gr Comino
- 10 ml Vinagreta baja en caloría
- 50g Tomate se mantiene en temperatura 0 a 5 °C
- 50g Cebolla se mantiene en temperatura 0 a 5 °C
- 100g Lechuga se mantiene en temperatura 0 a 5 °C
- 10 gr sal
- Tiempo de preparación 15 minutos a temperatura 70 a 90 °C

PROBLEMA	SOLUCIÓN	PROPUESTA ÚNICA DE VALOR	VENTAJA ESPECIAL	SEGMENTOS DEL CLIENTES
• Alto tiempo de espera. • Alta contaminación auditiva. • Poca variedad de alimento. **Alternativas existentes:** • La gran salvajada. • Delicias del niche. • Asadero Mac pollo	• Agilizar la elaboración de productos. • Colocar puertas anti-ruidos. • Innovar en nuevos productos **MÉTRICA CLAVES** • Grado de satisfacción de nuestros productos. • Grado de atención. • Recomendaciones. • Ventas.	Vender comidas rápidas preparadas de forma saludable que le garantice a nuestros clientes que consumiendo nuestros productos contribuimos al bienestar de salud. Ya que nuestros productos son elaborados con ingredientes biosaludables ricos en vitaminas y minerales propios de una dieta balanceada. **Slogan:** DELICIAS JSM Come rico, come saludable	Nuestro producto se caracteriza por ser; saludable, nutritivos de buena calidad, fresco, bajo en grasas, bajo en calorías, rico en nutrientes, deliciosos, preparados de forma higiénica, por ser agradables visualmente y además de todo esto a buenos precios y a domicilio si lo requieren. **CANALES** Delicias JSM cuenta con diferentes canales de distribucion, ademas de tener un local fisica Maz 11 Lot 12 barrio mogambo, donde puedes ir a disfrutar nuestros servicios. Ademas contamos con servico de domicilio que nuetros clientes lo puenden hacer atraves de whatsapp o lineas celular 3045970791 – 3235417356 ó através de nuestras Pagina de facebook e instagram. 	Todas las personas sin distinción de edad que tengan acceso a nuestro local, esto se debe a que muchas personas evitan desgastar parte de su tiempo cocinando en casa, nuestro cliente ideal, son las amas de casa ya que no solo se dedican al hogar, sino que también salen a trabajar, razón por la que cuentan con menos tiempo para dedicar a la preparación de alimentos.
ESCRUCTURA DE COSTO			**FUENTES DE INGRESOS**	
• Inversión inicial: compra de estufa con plancha. Freidora eléctrica. Horno Silletería, mesas Menajes (Platos, cubiertos, cuchillos, bandejas, vasos, copas, pinzas y tablas. • Pagos de servicios públicos (Agua, Aseo, energía, Gas. • Arriendo del local. • Pago de trabajadores o mano de obras. • Inventarios de Insumo inicial para elaboración de los productos. • Capacitación de ´personal. • Pagos de permisos y licencias legales			Pagos recibidos por las ventas de nuestros productos (Pizzas, Hamburguesas, Carnes) Los cuales serán en efectivo, Transferencias electrónica ya sea por Nequi, ahorro a la mano Bancolombia y Daviplata	

LEAN CANVAS DELICIAS JSM

VALIDACION

Hipótesis: Con la finalidad de conocer de primera mano el grado de satisfacción de la oferta alimenticia que ofrece Delicias JSM, entraremos a validar el punto “La propuesta de valor”, así realmente conoceremos si nuestros productos ofertados están cumpliendo con las necesidades, exigencias y estándares de nuestros clientes al momento de buscar una forma rica y saludable al momento de alimentarse.

Muestra: se ordenó a un trabajador escoger 05 personas diarias al azar que visitaban por primera vez las instalaciones de Delicias JSM ubicadas en Manzana 33 Lotes 11 de barrio Mogambo, durante un periodo de 07 días comprendido desde 01 noviembre 2020 hasta el 07 noviembre 2020, y se hizo la solicitó del favor de aceptar de responder 05 preguntas con el fin de mejorar nuestras recetas o comidas.

DELICIAS JSM

Cuestionario para validar el grado de satisfacción de nuestros productos

Preguntas	Si	No	¿Por qué?
¿Te gusto nuestro menú?			
Si tienes alguna restricción en tu dieta. ¿Has podido cumplirla?			
¿Regresarías a comer nuevamente de nuestro menú?			
¿Regresarías a comer nuevamente de nuestro menú?			
¿Cambiarias algo de nuestro menú?			
¿Recomendarías nuestras comidas?			

Análisis del cuestionario realizados a clientes Delicias JSM

De la muestra tomada a 35 personas que visitaron las instalaciones de Delicias JSM durante el periodo comprendido entre 01 al 07 de noviembre de 2020, para validar si el prototipo de la idea de negocio si está siendo satisfactorio para los clientes:

Primera pregunta:

¿Te gusto nuestro menú?

Observación: de 35 personas encuestada solo una no le gusto nuestro menú y argumento que no era lo que esperaba.

Segunda Pregunta:

Si tienes alguna restricción en tu dieta. ¿Has podido cumplirla?

Observación: de 35 personas encuestada solo cuatros y argumentaron que no haber cumplido con su dieta ya que no tenían restricciones a la hora de comer.

Tercera pregunta:

¿Regresarías a comer nuevamente de nuestro menú?

Observación: de 35 personas encuestada solo una manifestó que no regresaría ya que al momento de comer no le gusta la comida saludable.

Cuarta pregunta

¿Cambiarias algo de nuestro menú?

Observación: de 35 personas encuestada solo una cambiaria algo de nuestro menú y argumento que le faltaba ofrecer dentro del menú comidas para personas que no les gusta guardar dietas.

Quinta pregunta

¿Recomendarías nuestras comidas?

Observación: de 35 personas encuestada todas manifestaron que, si recomiendan nuestras comidas, debido que le parecía una idea excelente de comer de forma rica y saludable.

ANALISIS GENERAL

De acuerdo con los datos que arrojo nuestro cuestionario realizados a personas que iban a comer por primera vez a Delicias JSM, se puedo convalidar que más de 97% de la muestra tomada está de acuerdo con la idea de ofrecer un menú rico y saludable a la hora de alimentarse. Aunque aproximadamente un 3% manifestó agregar más opciones de comidas no saludable.

ANÁLISIS DE MERCADO

Objetivo general de la investigación de Mercado.

Con la presente encuesta a realizar por Delicias JSM, se espera conocer la percepción de nuestros clientes si realmente se encuentran satisfecho del valor que pagan por el servicio que reciben.

Objetivos específicos de la investigación de Mercado.

1. Ajustar nuestro servicio a la necesidad real de nuestros clientes.

2. Establecer una fuente de comunicación directa con nuestros clientes y trabajadores y mejorar continuamente la idea de negocio.

3. Fidelizar nuestros clientes.

JUSTIFICACION DEL TIPO DE INVESTIGACION A REALIZAR

Para el análisis de nuestro mercado realizaremos un enfoque cuantitativo a través de una encuesta que constará de 07 preguntas cerradas que proporcionara datos que se convertirán en cifras numéricas para medir el grado de aceptación que tiene Delicias JSM. Además, servirán de canales de comunicación con los clientes que desarrollarán voluntaria mente cada encuesta para mejorar la calidad de nuestro servicio e idea para hacer clientes fieles al momento de elegir dónde comer.

ENCUESTA DELICIAS JSM

Ciudad _____ Fecha _____ Sexo _____

Nombre _____ Cedula _____ Edad _____

¿Cómo te enteraste de nuestros servicios?

Por un amigo ☐ Redes sociales ☐

Publicidad repartida ☐ Paso por el local ☐

¿Cómo le parece la infraestructura del negocio?

Buena ☐ Mala ☐

Regular ☐ Excelente ☐

¿Qué tipo de comidas prefieres?

Rápida ☐ Italiana ☐

China ☐ Mexicana ☐

¿Qué opina de los productos del menú?

Bueno ☐ Malos ☐

Regular ☐ Excelente ☐

¿le gusto la presentación de los platos?

Si ☐ No ☐ Tal vez ☐

¿Cómo estuvo la atención?

Bueno ☐ Malos ☐

Regular ☐ Excelente ☐

¿Qué tan largo estuvo el tiempo de espera?

Buena ☐ Mala ☐

Regular ☐ Excelente ☐

¿Qué opina de los precios?

Buena ☐ Mala ☐

Regular ☐ Excelente ☐

¿Volvería a consumir los productos?

Si ☐ No ☐ Tal vez ☐

¿Recomendaría nuestros servicios?

Si ☐ No ☐ Tal vez ☐

DELICIAS JSM

GRACIAS POR AYUDARNOS A MEJORAR

TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño real de la muestra es a 347 personas, pero solo se aplicó a 50 personas para analizar sus respuestas, para validar la idea de negocio planteada

1. El mercado objetivo fueron clientes que visitaron las instalaciones de Delicias JSM entre las edades comprendidas de 20 a 50 años que habitan en la ciudad de Montería – Córdoba, alrededor de las instalaciones del restaurante, la población objetiva obedece según datos del DANE a 3500 personas. Por lo anterior se tomaron 347 encuesta de clientes que visitaron las instalaciones del restaurante Delicias JSM ubicado en Manzana 33 Lotes barrio Mogambo.
2. Un nivel de confianza del 95% y un grado de error 5% en la fórmula de la muestra.

Para determinar la muestra real aplicamos la siguientes formula:

Asesoria Economica & Marketing
Copyright 2009

Calculadora de Muestras

Margen de error: 10%
Nivel de confianza: 99%
Tamaño de Poblacion: 3500
Calcular

Margen: 5%
Nivel de confianza: 95%
Poblacion: 3500

Tamaño de muestra: 347

$$n = \frac{z^2(p*q)}{e^2 + \frac{(z^2(p*q))}{N}}$$

Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

n= Tamaño de la muestra
z= Nivel de confianza deseado
p= Proporcion de la poblacion con la caracteristica deseada (exito)
q=Proporcion de la poblacion sin la caracteristica deseada (fracaso)
e= Nivel de error dispuesto a cometer
N= Tamaño de la poblacion

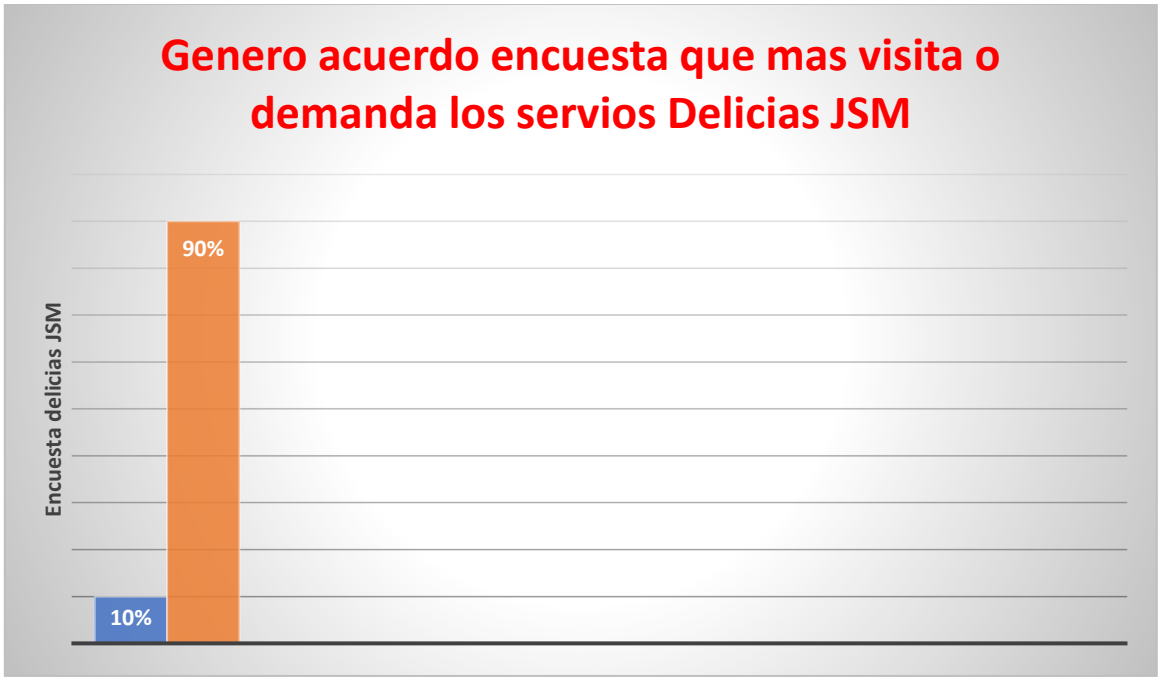
MOMENTOS DE LA ENCUESTA

Imágenes de Clientes que voluntariamente accedieron a realizar la encuesta y tomarse fotos mientras realizaban la misma.

TABULACIÓN PARA EL ANALISIS DE LA ENCUESTA

Lo primero que se va a validar en la encuesta realizada a 50 personas es saber, el género de las personas que realizaron la encuesta.

1. A 50 personas encuestadas 45 fueron mujeres y 5 fueron hombres

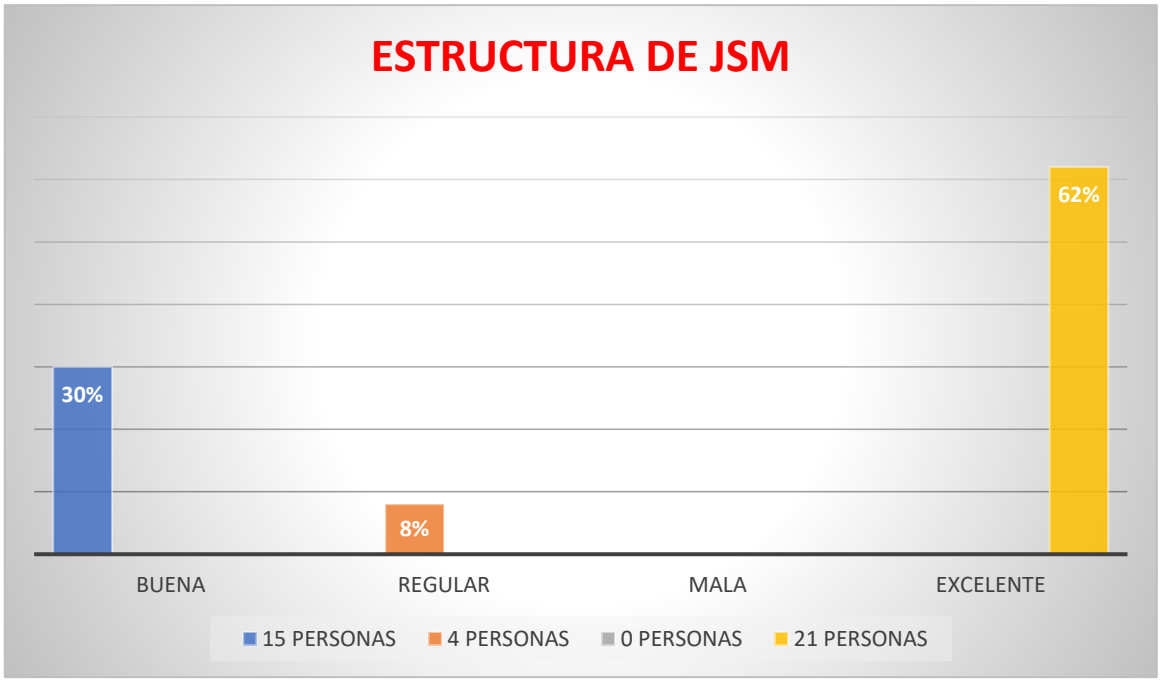


Análisis: con la información recabada por las encuestas 45 de 50 clientes de Delicias JSM son de sexo femenino por lo anterior podemos validar que nuestro (BUYER) cliente ideal siguen siendo mujeres que les gusta comer rico y saludable.

2. ¿Como te enteraste de nuestro servicio?

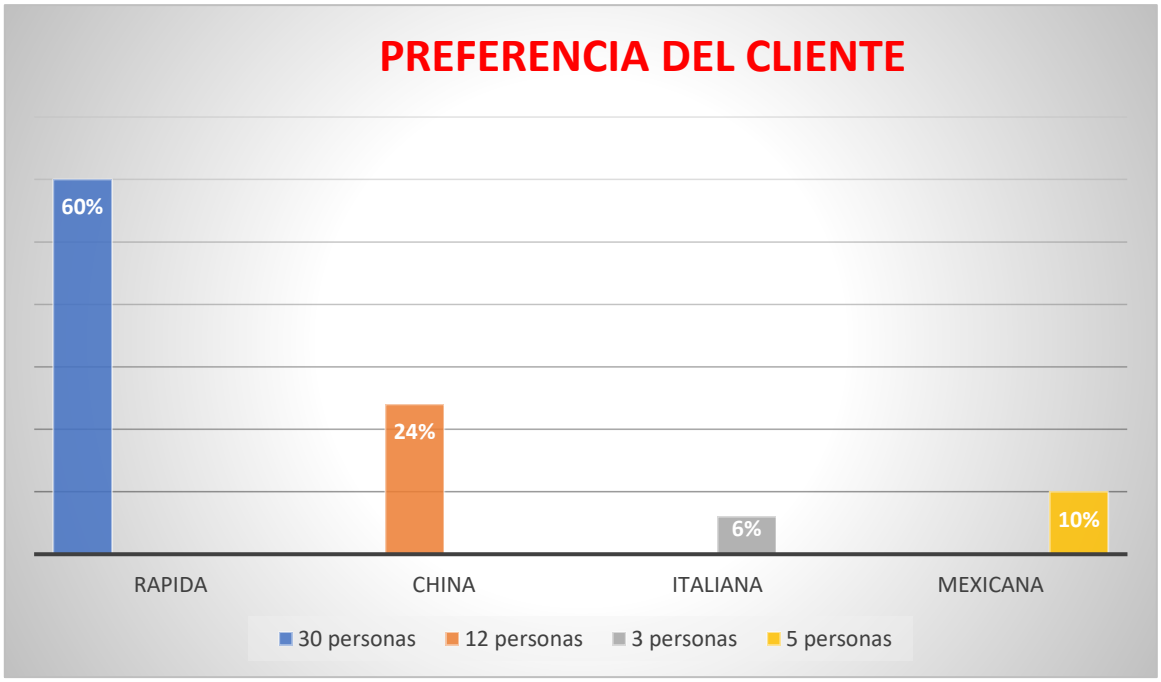
Análisis: Cuando se formuló la Pregunta en la encuesta ¿Como te enteraste de nuestro servicio? De las 50 personas encuestadas 25 personas respondieron por publicidad, que corresponde al 50% de la muestra, 10 personas por un amigo que corresponde al 20% de la muestra, otras 10 personas redes sociales que corresponde al 20% de la muestra y tan solo 5 personas por paso por el local que corresponden al 10% de la muestra. Lo que nos permitió demostrar que nuestros clientes no son producto del accidente si no del buen marketing y servicio.

3. ¿Como le parece la infraestructura del negocio?



Análisis: Cuando se formuló la Pregunta en la encuesta ¿Como le parece la infraestructura del negocio? De las 50 personas encuestadas 31 personas respondieron que la infraestructura es excelente, correspondiente al 62% de la muestra, 15 personas respondieron que es buena, correspondiente al 30% de la muestra, y solo 4 personas respondieron que es regular que corresponde al 8% de la muestra y 0% las personas encuestada respondió que eran mala. Lo que nos permitió demostrar que nuestros clientes se encuentran a gusto con nuestras instalaciones.

4. ¿Qué tipo de comidas prefieren?

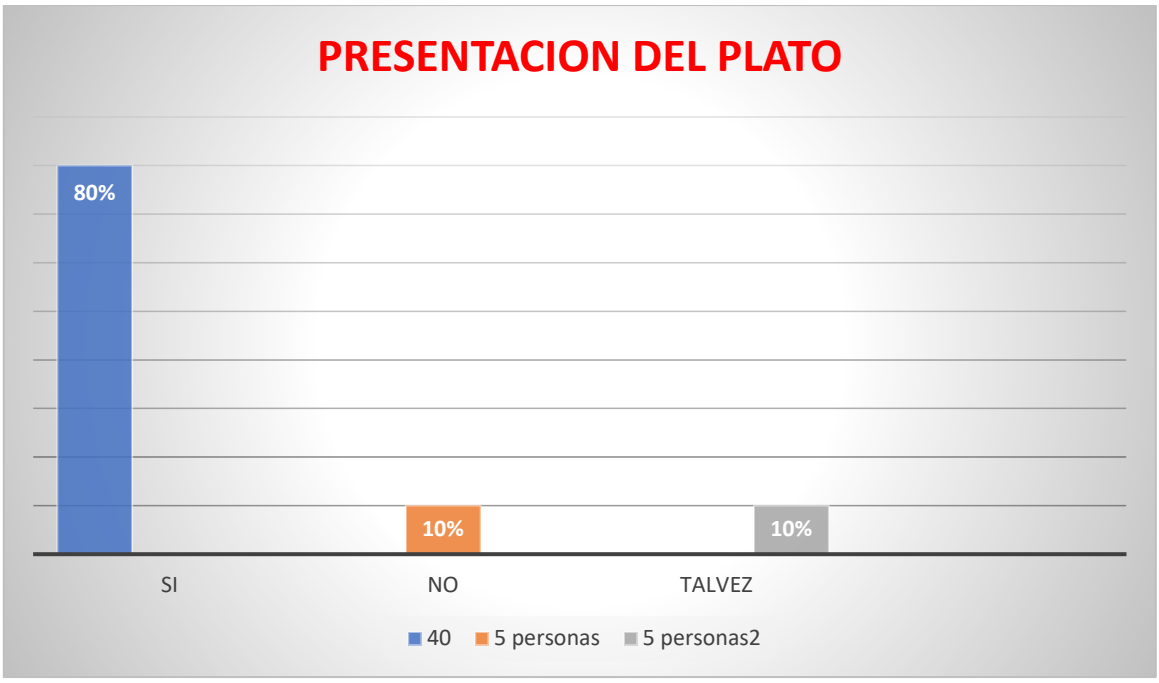


Análisis: Cuando se formuló la Pregunta en la encuesta ¿Qué tipo de comidas prefieres? De las 50 personas encuestadas 30 personas respondieron que les gusta las comidas rápidas, correspondiente al 60% de la muestra, 12 personas les gustan la comida china, correspondiente al 24% de la muestra, 3 personas les gustan la comida italiana, que corresponde al 6% de la muestra y a 5 personas les gusta la comida mexicana correspondiente al 10% de la muestra. Lo que nos permitió validar que las comidas rápidas tienen mucha aceptación entre los clientes y si además tiene el valor agregado de ser una comida saludable, se obtiene un producto rico e innovador.

5. ¿Qué opinas de los productos del menú?

Análisis: Cuando se formuló la Pregunta en la encuesta ¿Qué opinas de los productos del menú? De las 50 personas encuestadas 42 personas respondieron que el menú es excelente, correspondiente al 84% de la muestra, 8 personas respondieron que el menú es bueno, correspondiente al 16% de la muestra, y 0% persona de la muestra, que eran mala o regular. Lo que nos permitió validar que nuestros clientes realmente se sienten satisfechos con los productos del menú por tanto Delicias JSM está cumpliendo con sus objetivos de ofrecer un excelente producto.

6. ¿le gusto la presentación de los platos?

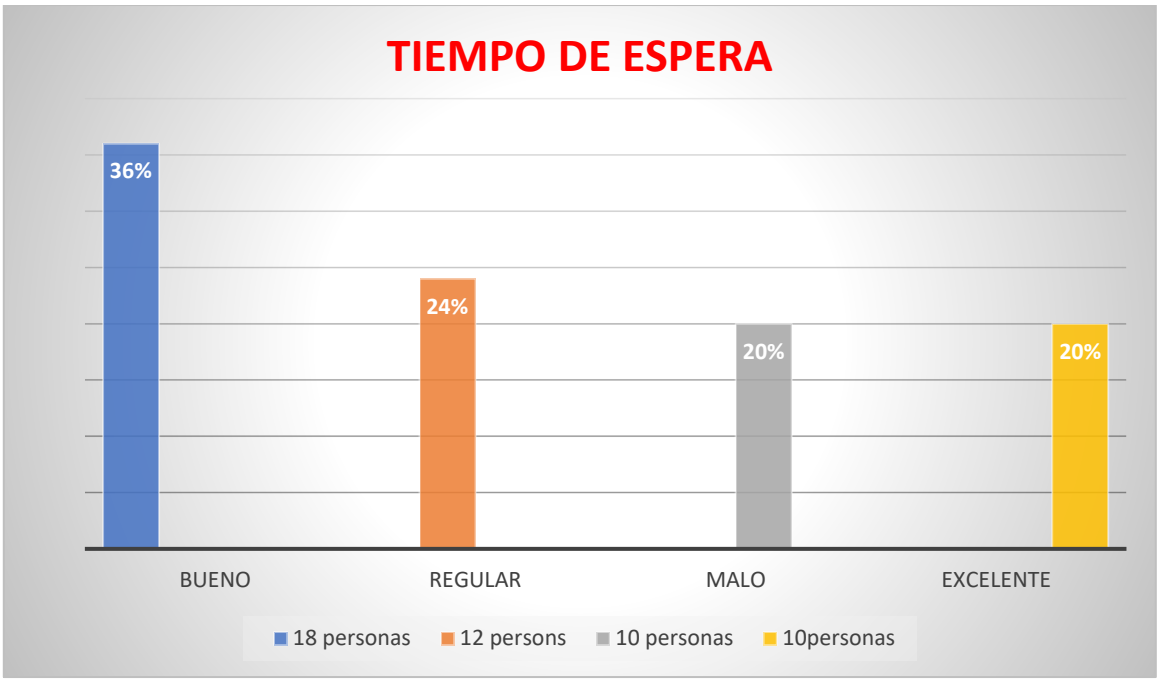


Análisis: Cuando se formuló la Pregunta en la encuesta ¿les gusto la presentación de los platos? De las 50 personas encuestadas 40 personas respondieron que sí, correspondiente al 80% de la muestra, 5 personas respondieron que no, correspondiente al 10% de la muestra, y 5 personas contestaron tal vez correspondiente al 10% de la muestra. Lo que nos permitió conocer la percepción del cliente en cuanto a la presentación de los platos y saber que si bien hay una gran aceptación se puede revalidar para alcanzar una mejora continua.

7. ¿Cómo estuvo la atención?

Análisis: En la encuesta se formuló la Pregunta ¿Cómo estuvo la atención? De las 50 personas encuestadas 19 personas respondieron que el menú es excelente, correspondiente al 38% de la muestra, 16 personas respondieron que el menú es bueno, correspondiente al 32% de la muestra, y 10 personas respondieron regular correspondiente al 20% de la muestra, 5 personas respondieron malo, correspondiente al 10% de la muestra. Lo que permitió inferir que tenemos que trabajar en ajustar el servicio de atención a los clientes que, aunque no esta tan mal se puede mejor mucho más.

8. ¿Qué tan largo estuvo el tiempo de espera?

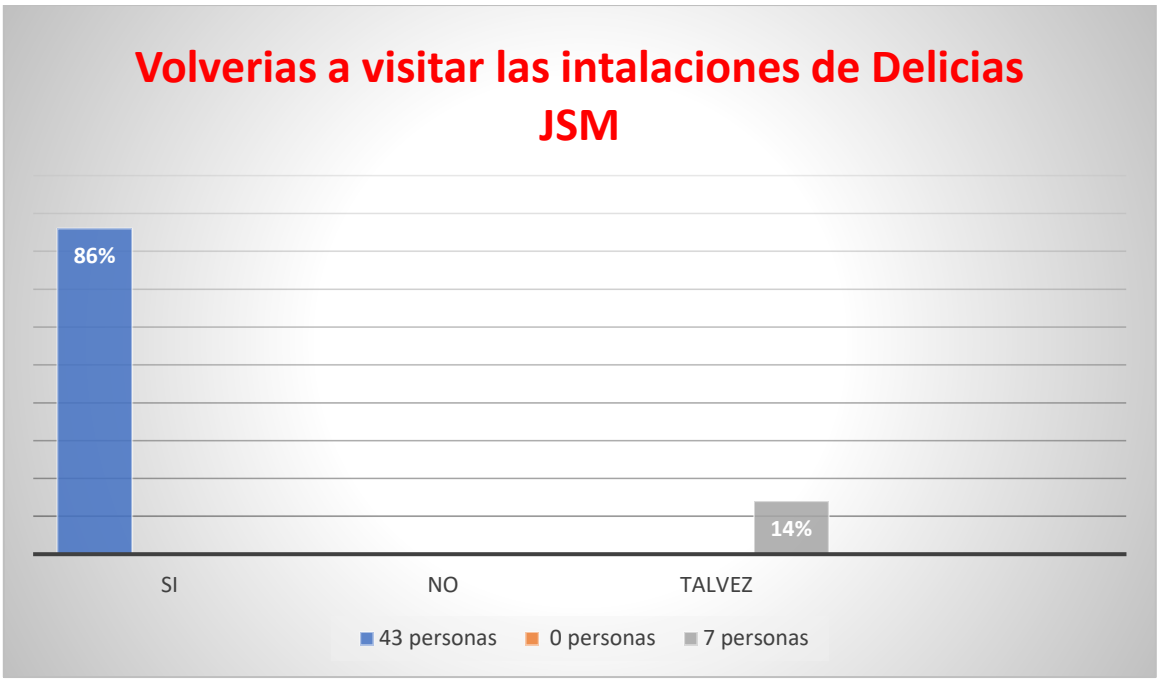


Análisis: Cuando se formuló la Pregunta en la encuesta ¿Qué tan largo estuvo el tiempo de espera? De las 50 personas encuestadas 10 personas respondieron que el tiempo estuvo excelente, correspondiente al 20% de la muestra, 18 personas respondieron que el tiempo de espera es bueno, correspondiente al 36% de la muestra, 22 las 50 personas respondieron que es mala o regular correspondiente 44% de la muestra. Lo que permitió inferir y alertar que los clientes Delicias JSM no se encuentran en su totalidad a gusto en los tiempos de espera y existe un cuello de botella en algunas del área de los procesos internos (atención al cliente o producción) para llevar el producto final a la mesa de nuestros clientes.

9. ¿Qué opina de los precios?

Análisis: En la encuesta se formuló la pregunta a clientes Delicias JSM ¿Qué opinas de los productos del menú? De las 50 personas encuestadas personas 24 respondieron que el menú Delicias JSM es excelente, correspondiente al 48% de la muestra, 23 personas respondieron que el menú es bueno, correspondiente al 46 % de la muestra, y tan solo 3 personas de la muestra, que eran mala o regular correspondiente al 6%. Lo que permitió validar que el 94% de los clientes Delicias JSM, están satisfechos con los productos del menú.

10. ¿Volverías a consumir nuestros productos?



Análisis: Cuando se formuló la Pregunta en la encuesta ¿Qué opinas de los productos del menú? De las 50 personas encuestadas 43 personas respondieron que, si regresaran a las instalaciones de Delicias JSM, correspondiente al 86% de la muestra, por otro lado solo 7 personas de las encuestada contestaron que talvez, correspondiente al 14% de la muestra, y el 0% personas encuestadas contesto que no. Lo que permite inferir que los procesos Delicias JSM, están marchando bien ya que los clientes en su totalidad volverían a visitar las instalaciones de Delicias JSM.

11. ¿Recomendarías nuestro servicio?

Análisis: Cuando se formuló la Pregunta en la encuesta ¿Recomendarías nuestro servicio? De las 50 personas encuestadas 43 personas respondieron que, si recomendara a Delicias JSM, correspondiente al 86% de la muestra, por otro lado solo 7 personas de los encuestados contestaron que tal vez, correspondiente al 14% de la muestra, y el 0% personas encuestadas contesto que no. Lo que permite inferir que los procesos Delicias JSM, están marchando bien ya que los clientes en su totalidad recomendarían Delicias JSM.

ANALISIS DE LA TABULACION

La encuesta es una herramienta que Delicias JSM, utilizara como recurso para una mejora continua. Al analizar los gráficos se nota que nuestro cliente son mujeres que se sienten satisfechas con los productos ofrecidos, las instalaciones y los precios sin embargo hay falencias en cuanto al servicio y los tiempos de espera factores humanos que serán escudriñados para llevar a cabo una mejora y lograr que cada día JSM sea un excelente referente en el área de comidas saludables.

BIBLIOGRAFIA

DANE. (2010). *Boletin general.* bogota: DANE.

Financieros, C. d. (2020). *Marketing XXI.* Madrid: Centro de Estudios Financieros .

Gas, B. (2020). *Diseñando la propuesta de valor de tu restaurante.* Obtenido de Metodo Gas: Baldomero Gas

JOSE. (14 de febrero de 2020). *QUE APETITO.COM*. Obtenido de https://www.google.com/search?q=pizza%20de%20pollo&tbm=isch&hl=es&sa=X&ved=0CDQQrNwCKABqFwoTCPjz4JiykO0CFQAAAAAdAAAAABAJ&biw=1349&bih=625#imgrc=eOJjXP5bYhSG8M

MELARA, J. (3 de ENERO de 2020). *COCINA FACIL*. Obtenido de https://www.google.com/search?q=carne+de+res+con+papa+cocida&tbm=isch&ved=2ahUKEwj2sa2_spDtAhUQUjABHaXpDOMQ2-cCegQIABAA&oq=carne+de+res+con+papa+cocida&gs

Moya, D. P. (2017). *Definición de necesidad del cliente = La tarea hacer.* España: Gestionar Facil.

PLANEACION, S. D. (s.f.). DAPD. Recuperado el 06 de 10 de 2010, de http://www.dapd.gov.co/www/resources/No_26_industria_localidades_bogota.pdf

PLANEACION, S. D. (s.f.). SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION. Recuperado el 05 de 10 de 2010, de http://www.sdp.gov.co/www/resources/No_11_comercio.pdf PROEXPORT. (2005).

PROEXPORT COLOMBIA. Recuperado el 06 de 10 de 2010, dehttp://www.proexport.com.co/VBeContent/NewsDetail.asp?ID=5697&IDCompan

MINISTERIO DE COMERCIO, I. Y. (s.f.). MINCOMERCIO. Recuperado el 06 de 10 de 2010, de http://www.mincomercio.gov.co/eContent/newsdetail.asp?id=6057&idcompany=1