

CAT'S COFFEE CLUB

DANIELA RINCÓN MALDONADO

OPCIÓN DE GRADO II

CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONAL (CUN)

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

NOVIEMBRE 2017

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo dar a conocer la viabilidad de la empresa **CAT'S COFFEE CLUB** se establecerá en Bogotá, Colombia con el propósito de prestar servicios de cuidado de los gatos. Brindando un espacio óptimo para que las personas también se sientan cómodas. El fin de la empresa es brindar una experiencia inolvidable, novedosa y creativa donde predomine la flexibilidad en los productos, el excelente servicio al cliente y los mejores precios en el mercado.

EXECUTIVE SUMMARY

The present research work aims to inform the viability of the company **CAT'S COFFEE CLUB** will be established in Bogota, Colombia for the purpose of providing care services for cats. Providing an optimum space so that people also feel comfortable.

The purpose of the company is to provide an unforgettable, innovative and creative experience where flexibility in products, excellent customer service and the best prices in the market.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo ha sido diseñado con el objetivo de dar a conocer las ventajas que tendrá la creación de una empresa y establecer las estrategias de mercado que ayudaran a mantener la idea de negocio.

El estudio y desarrollo de una idea de negocio implica el manejo de variedad conocimientos y mediante este trabajo daremos a conocer los principales estudios y bases para su desarrollo.

CAPÍTULO I

IDEA DE NEGOCIO

Esta idea surge de la problemática que viven las familias que tienen poco tiempo para el cuidado de una mascota y que quisieran pasar tiempo con ellas. Tiene enfoque social generando valor al cuidado de los felinos y brindando la posibilidad de realizar adopción de las mascotas.

Problemática

La problemática inicial es que los felinos no pueden pasar mucho tiempo con sus dueños lo que los hace tener un comportamiento agresivo. Adicional la mayoría de personas que tienen este tipo de mascotas no cuentan con el espacio y elementos adecuados para su cuidado.

Problemática a Solucionar

La problemática que solucionaríamos es brindar el espacio para que personas que tengan como mascota a un felino puedan estar en nuestro club en compañía de ellos.

Justificación

CAT'S COFFEE CLUB es un espacio dedicado para que nuestros clientes se sientan como en casa asistiendo a nuestro Club, y en compañía de su felino, donde pueden interactuar con este y socializar con las demás personas que acuden a disfrutar de nuestros servicios.

Antecedentes

Se han presentado casos de agresividad de los felinos hacia las personas con las que conviven, comportamiento que es altamente peligroso y lo más preocupante es que su agresividad no se manifiesta siempre de la misma manera; se puede presentar debido a algún padecimiento físico o también a los problemas psicológicos como estar bajo mucho estrés o alguna situación que le esté causando nervios. Nuestra organización quiere establecer medidas para que los felinos no tengan este tipo de comportamiento y puedan estar completamente relajados en el club; con las personas que más los aman, “sus dueños”.

Clase de Producto y/o Servicio

CAT'S COFFEE CLUB es una empresa de Servicios.

Descripción del Servicio

CAT'S COFFEE CLUB tendrá principalmente el ofrecimiento de los siguientes;

SERVICIOS

COFFEE CLUB

Es un espacio dedicado a las personas que quieren compartir un momento entre amigos y a su vez tienen la posibilidad de interactuar con los gatos, se encuentra ligado a un ambiente familiar; este espacio cuenta con:

- ✓ Salón para disfrutar de café, cappuccino, té, helados, jugos naturales.
- ✓ Venta de comida para gatos (porciones pequeñas).
- ✓ Música acorde al ambiente en general de la empresa.

CUIDADO ANIMAL

Una sala dedicada para que los padres traigan a sus hijos con el fin de que aprendan sobre el cuidado de las mascotas, ayuda para concientizar sobre los aspectos importantes para tener un gato en su vivienda; este espacio cuenta con:

- ✓ Salón de juegos especiales para gatos.
- ✓ Instructores para las actividades a desarrollar.
- ✓ Formadores en el tratamiento y comportamiento de los gatos.
- ✓ Venta de comida para gatos (porciones pequeñas).

ADOPCIÓN

Teniendo en cuenta que las mascotas que se tienen en CAT'S COFFEE CLUB son animales que se han rescatado se dará opción a los clientes que mediante la serie de visitas que han realizado a la empresa y el comportamiento que se ha evidenciado en cada una de ellas entre mascota y persona, se brindará la opción para adoptar a su gato si cumple las condiciones necesarias para realizar el mismo.

El proceso de adopción se da de la siguiente forma:

- ✓ El cliente debe indicar en el área de bienestar animal el deseo de adoptar una mascota.
- ✓ Diligenciar los documentos requeridos para el mismo.
- ✓ Desarrollar las actividades de sala de juegos con los miembros de su familia, al final de esta recibirá una calificación por parte de los instructores para continuar con el proceso.
- ✓ Recibirá una visita domiciliaria por parte de la empresa.
- ✓ Cuando cumpla con los pasos antes mencionados se dará paso a la adopción de su nueva mascota.

Sector Económico

Esta empresa pertenece al sector económico terciario o de servicios.

OBJETIVOS:

OBJETIVO GENERAL:

Ser la compañía líder en el mercado, proporcionando acercamiento a las personas que no pueden tener un gato en su vivienda o compartir calidad de tiempo con ellos.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- ✓ Presentar a nuestros clientes los beneficios de tener un espacio fuera del hogar donde compartir con las mascotas.
- ✓ Generar alianzas con empresas o compañías especializadas en el cuidado y adopción animal, con el fin de adquirir experiencia por medio de estos.

CAPÍTULO II

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

ANÁLISIS DEL ENTORNO

ANÁLISIS PESTA (PESTEL)

P	E	S	T	A
<p>Garantizar el cumplimiento de calidad de los productos y servicios ofrecidos esto según decreto 3466 de 1982</p>	<p>La dificultad económica actual del país puede tener inconvenientes en el poder adquisitivo del negocio</p>	<p>Involucrar a las personas para que tengan cuidado hacia los felinos.</p>	<p>Las tecnologías actuales permitirán que el servicio se conozca en el mercado. (Mediante redes sociales, dar a conocer nuestros servicios)</p>	<p>Difusor de feromonas que traera tranquilidad al felino.</p>
<p>Establecer medidas que permitan cumplir la ley 1774 del 6 de enero 2016 "Dar trato digno a los animales recibiendo especial protección"</p>	<p>Variación de precios en las materias primas; tales como (Alimentación, Accesorios para mascotas, decoración, elementos de adquisición para mantener el lugar según temática "felinos")</p>	<p>Concientizar a las personas de que los animales son seres que sienten y merecen un cuidado adecuado, el cual garantice que ellos estén bien.</p>	<p>Utilización de maquinarias como lavadoras con secado fácil (para las toallas y elementos donde se estén los felinos). Colocación de un Kiosco de ayuda para que los clientes que no conocen bien nuestra temática puedan explorar sobre nuestro servicio y ver nuestros productos.</p>	<p>Impactar positivamente al ambiente, teniendo en cuenta la importancia del cuidado animal.</p>

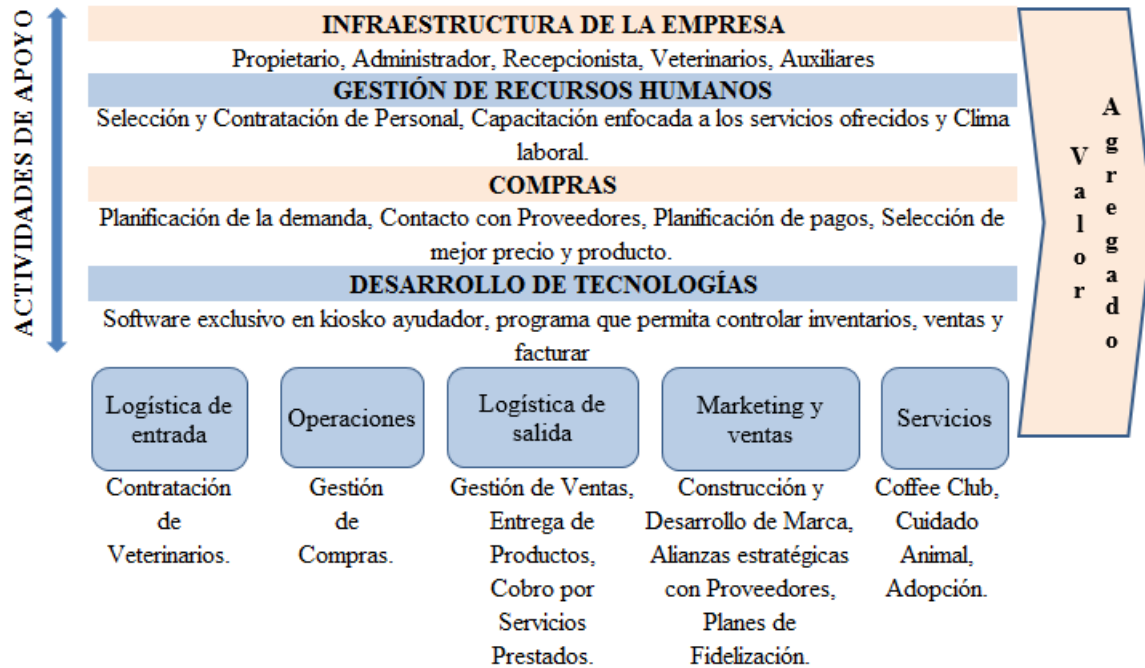
ANÁLISIS DE INDUSTRIA

Las Cinco Fuerzas de PORTER

	NUEVOS INGRESANTES AMENAZA DE NUEVOS INGRESANTES	
	Mantener innovación constante para que cuando ingresen nuevas compañías estemos firmes en el mercado y no sea afectada nuestra empresa.	
PROVEEDORES PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS PROVEEDORES	COMPETIDORES DE LA INDUSTRIA INTENSIDAD DE LA RIVALIDAD	COMPRADORES PODER DE NEGOCIACIÓN DE LOS COMPRADORES
Establecer alianza con proveedores estratégicos para que eso nos permita brindar precios llamativos para nuestros clientes	Hasta el momento no existen competidores directos; lo que nos permite estar más enfocados y acertar en el cubrimiento de las necesidades.	Establecer recordación de marca para lograr reconocimiento
	SUSTITUTOS AMENAZA DE LOS SUSTITUTOS	
	Para evitar que la competencia genere mejores ingresos debemos garantizar variedad en el menú, variedad de actividades que permitan que nuestros futuros clientes se fidelicen.	

ANÁLISIS INTERNO

Cadena de Valor



RECURSOS

Tangibles

Financieros – Capital de inversión.

Físicos – Indumentaria, Materia prima.

Humano – Personal capacitado para el cuidado animal.

Intangibles

Tecnológicos – Kiosco informativo

Innovación – Capacidad de creación de nuevos productos y servicios.

Competencia

Actualmente en el mercado no se encuentra una competencia directa ya que, realizando el análisis correspondiente en el sector, no se identificó una empresa que ofrezca servicios similares a los que CAT'S COFFEE CLUB preste a sus clientes, los competidores más representativos se encuentran en tiendas veterinarias y de accesorios para mascotas, que aun así no cumplen con el objetivo directo de nuestra compañía.

MATRIZ DOFA

<p style="text-align: center;">Factores Internos</p> <p style="text-align: center;">Factores Externos</p>	<p>Fortalezas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Variedad de servicios e innovación permanente. ✓ Local con las mejores condiciones del mercado. ✓ Productores jóvenes. ✓ Deseo de asociarse. 	<p>Debilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Poca experiencia en el negocio. ✓ Manejar precios elevados y perder competitividad. ✓ Capital de trabajo. ✓ Poca tecnología.
<p>Oportunidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Alianzas estratégicas. ✓ Diversificación de servicios. ✓ Oportunidad de expansión. 	<p>FO</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Teniendo en cuenta la capacidad del personal activo indagar nuevas ideas e iniciar planes de alianzas ONG dedicadas al cuidado animal. 	<p>DO</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Por medio de estudios realizar alianzas con empresas dispuestas a invertir en nuevos servicios enfocados al cuidado de animales, generando nuevos puntos de atención.
<p>Amenazas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Entrada potencial de competidores al mercado. ✓ Inestabilidad económica. ✓ Escasez de mano de obra especializada. 	<p>FA</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Mantener el equilibrio entre los servicios prestados y el personal asignado al mismo, para continuar con el funcionamiento estable de la compañía. 	<p>DA</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Realizar un presupuesto acorde a la idea planteada y con la información necesaria para el desarrollo de la misma.

IDENTIDAD ESTRATÉGICA – MISIÓN

Establecer un espacio ambientalmente amigable y responsable donde las personas puedan compartir con diferentes razas de gatos, contaremos con un equipo humano con el conocimiento, las competencias, amabilidad y compromiso con la calidad de servicio que nuestros clientes merecen, de esta forma garantizamos que nuestra compañía tenga la fidelización del mercado en el cual nos enfocamos.

FUTURO PREFERIDO – VISIÓN

CAT'S COFFEE CLUB para el 2022 será reconocida en Bogotá como la compañía innovadora en el mercado de servicios para personas con simpatía por los gatos, proporcionando un espacio para dicha actividad; distinguida por la calidad humana y profesional del talento humano con el que se cuenta y la contribución a la comunidad.

VALORES:

- ✓ **Respeto:** En CAT'S COFFEE CLUB, aceptamos y valoramos las características individuales y derechos de los clientes.
- ✓ **Trabajo en equipo:** Seremos un equipo capaz de colaborar con la comunidad, para alcanzar propósitos comunes en beneficio de nuestros clientes, colaboradores y aliados.
- ✓ **Excelencia:** Nuestra labor es realizada de manera sobresaliente y nuestro esfuerzo y liderazgo están orientados hacia el cliente y a la obtención de resultados a través de los más altos estándares éticos y profesionales.
- ✓ **Compromiso:** Nuestro capital humano se siente identificado, trabajando día a día con profunda convicción, optimismo y aportando valor para la consecución de las metas, objetivos y el éxito de nuestra organización.

VENTAJAS COMPETITIVAS

- ✓ Orientación al cliente – Para el cuidado animal.
- ✓ Diferenciación entre clínicas veterinarias – Debido a su caracterización.
- ✓ Valor agregado – Servicios prestados.
- ✓ Personal idóneo para cubrir las necesidades de los clientes.

Factores Críticos del Éxito – FCE

- ✓ Convertir la empresa en un lugar de constante aprendizaje.
- ✓ Estrategias optimas de promoción.
- ✓ Relación profesional y amable con los clientes.
- ✓ Eficiente proceso de control.
- ✓ Reconocer riesgos y oportunidades.

CAPÍTULO III

ESTUDIO DE MERCADO

Objetivo General

El objetivo inicial de este análisis es demostrar la viabilidad comercial del proyecto; para ello es necesario determinar los ámbitos que definen y tienen los habitantes del sector escogido; se analizarán las motivaciones y comportamientos de compra de los clientes y sus necesidades.

Objetivos Específicos

- ✓ Garantizar el cuidado a los felinos; mediante el portafolio de productos y servicios ofrecido.
- ✓ Generar recompra y fidelización en los clientes, a través de promociones por la utilización de nuestros servicios.
- ✓ Ofrecer experiencia al cliente, tanto al felino como al consumidor inicial que son las personas.

DEFINICIÓN DEL MERCADO OBJETIVO

A través de este análisis de mercado, se detectó que la zona chapinero alto no tiene un desarrollo comercial significativo, (es un sector más residencial) lo que nos hace ser poder llevar a cabo la empresa en este sector solucionando la necesidad que tienen sus habitantes con sus gatos.

SEGMENTACIÓN DEL MERCADO:

La segmentación de mercado que utilizará CAT COFFEE CLUB es B2C - empresa a cliente dado a que ofreceremos directamente nuestros servicios a los clientes.

GEOGRÁFICA:

CHAPINERO ALTO – EL CHICO

Esta localidad cuenta con 122.089 mil habitantes, no presentan una identidad local precisa, lo que permite tener una mayor viabilidad para ubicar un producto innovador como lo es CAT'S COFFEE CLUB.

DEMOGRÁFICA:

La población en esta localidad está dividida de la siguiente manera según estudio del DANE realizado en un promedio de los 2015 – 2017.

POBLACIÓN:

EDAD:

El promedio aproximado y la mayor población en Chico están en un rango de 18 – 55 años.

GÉNERO:

Masculino: 55.275 – 45%

Femenino: 66.814 – 55%

PICTOGRÁFICO

Son personas que se dedican a sus empleos, pero en sus tiempos libres elijen pasar tiempo con su familia y mascotas, eligiendo salir de sus lugares de vivienda para buscar diversas cosas por hacer.

NIVEL SOCIAL:

El nivel social manejado por esta localidad es alto, puesto que existen la posibilidad de realizar actividades a sus alrededores y la mayoría de sus habitantes son personas que cuentan con empleos estables y que sus ingresos pueden llegar a estar desde \$10'000.000= en adelante.

CULTURA:

Esta localidad presenta muchas formas de integración cultural gracias a sus amplias zonas verdes y lugares de esparcimiento. Teniendo en cuenta la diversidad sociocultural presentada en la localidad de chapinero; CAT'S COFFEE club no tiene una clientela específica, puesto que los servicios ofrecidos están diseñados para todo tipo de edades.

CLIENTES:

Los clientes potenciales para CAT'S COFFEE CLUB son personas de la ciudad de Bogotá en especial de la localidad de Chapinero, que se encuentran actualmente laborando y no cuentan con el tiempo necesario para tener un gato en su casa y/o en sus tiempos libres quieran pasar un rato en nuestro club dado a que sienten afinidad por estas mascotas y disponen del tiempo necesario en la semana para asistir a nuestra compañía a disfrutar de un rato amable con personas con sus mismos gustos.

Está enfocado a un mercado familiar con un gusto especial por los gatos, quiere decir que desde el más chico de la familia como el adulto mayor puede asistir a nuestro centro y sentirse en ambiente familiar, aprender, compartir y disfrutar de los servicios que ofrecemos.

PROVEEDORES:

El proveedor potencial para CAT'S COFFEE CLUB respecto a los insumos de cafetería es el Grupo Comercial Nutresa.

El proveedor para los insumos de alimentos para gatos; es la línea Oh Mai Gat.

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación es cuantitativo, esto debido a que la metodología utilizada fue la recolección de información mediante encuestas realizadas a 15 personas que viven en este barrio y la mayoría de conjuntos residenciales. Logrando establecer comunicación con ellos para conocer sus gustos y las necesidades a satisfacer.

ESTRUCTURA DE ENCUESTA

Buen día me presento mi nombre es Daniela Rincón y el objetivo de la encuesta de hoy es identificar la viabilidad es la prestación del servicio denominado CAT'S COFFEE CLUB y aceptación en el mercado, ya que es de vital importancia para nuestro estudio.

Parte I – Demográfica

Datos:

Genero

Nivel de escolaridad

Parte II – Hábitos

Preguntas:

1. ¿Tiene mascota(s)?
2. ¿Su mascota(s) es un gato?
3. ¿Cuál sería la razón principal por la que utilizaría este servicio?
4. ¿Cuándo no contaba con este servicio como solucionaba su necesidad?
5. ¿Hay algo con lo que no se sienta satisfecho del servicio?
6. ¿Qué es lo que le parece más llamativo de nuestro servicio?
7. ¿Qué precio asignaría para este servicio?

Parte III – Presentación del Servicio:

CAT'S COFFEE CLUB

Es una compañía agradable creada para establecer un espacio ambientalmente amigable y responsable donde las personas puedan compartir con diferentes razas de gatos, contamos con un equipo humano con el conocimiento, las competencias, amabilidad y compromiso con la calidad de servicio que nuestros clientes y visitantes merecen, de esta forma garantizamos que nuestra compañía tenga la fidelización del mercado en el cual nos enfocamos.

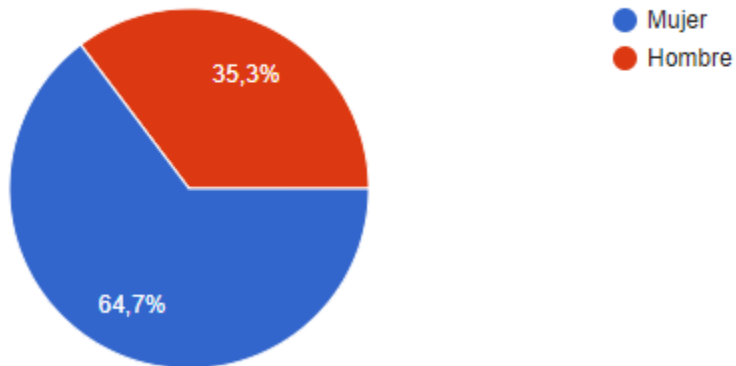
Parte IV – Evaluación

1. ¿Qué mejoras indicaría para la prestación del servicio descrito en punto anterior?
2. ¿Qué precio le pondría?
3. ¿Qué probabilidad hay en que utilice este servicio?
30% ___ 50% ___ 80% ___
4. ¿Le parece atractiva la idea de negocio?

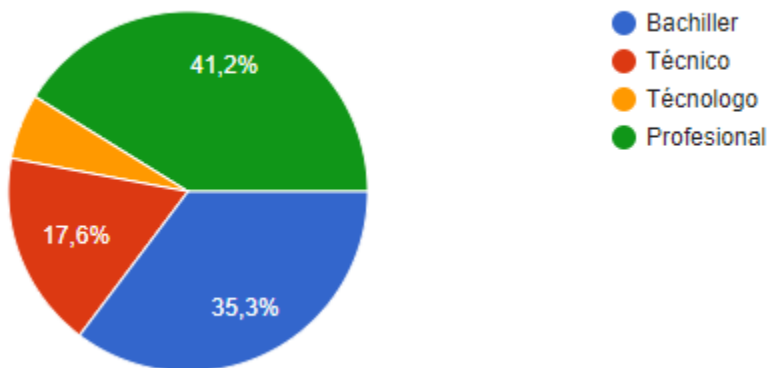
Muchas gracias por su tiempo y colaboración, todas sus respuestas serán de gran ayuda para nuestra investigación.

GRÁFICAS

Género



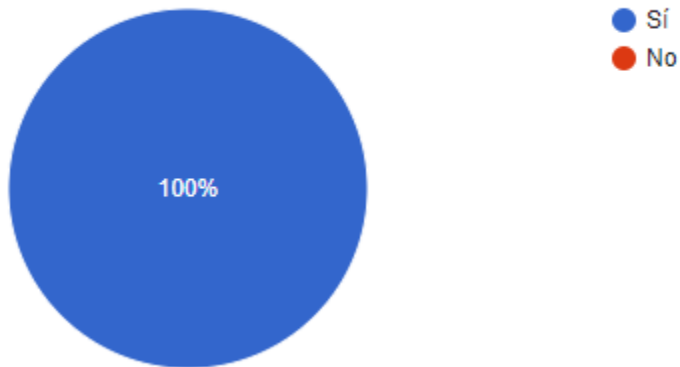
Nivel de Escolaridad



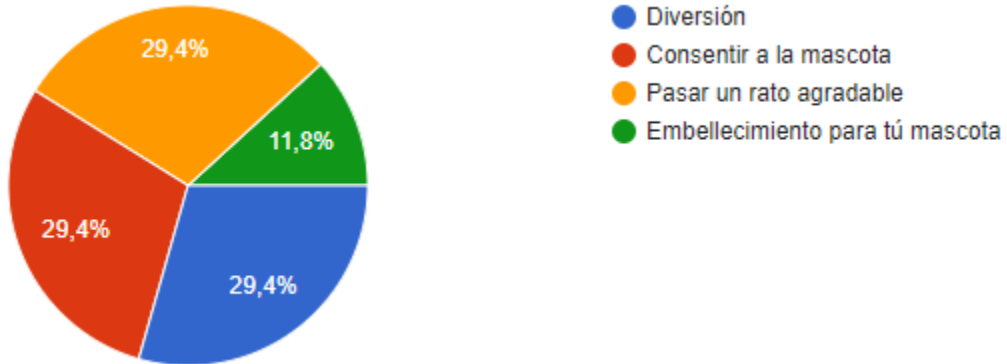
1. ¿Tiene mascota(s)?



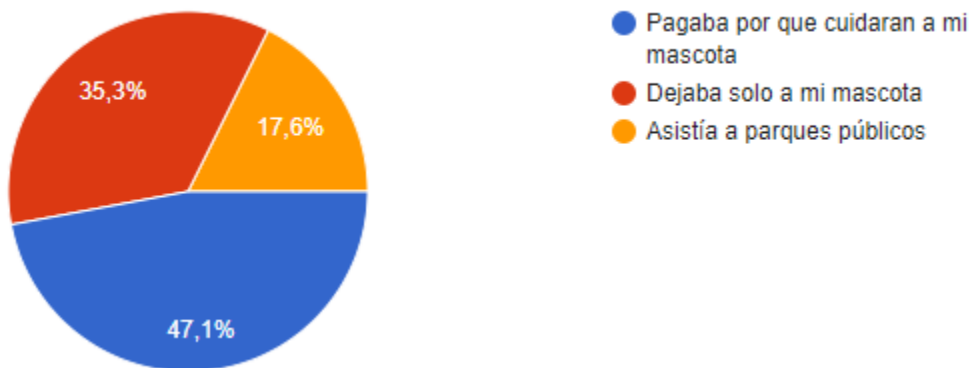
2. ¿Su mascota(s) es un gato?



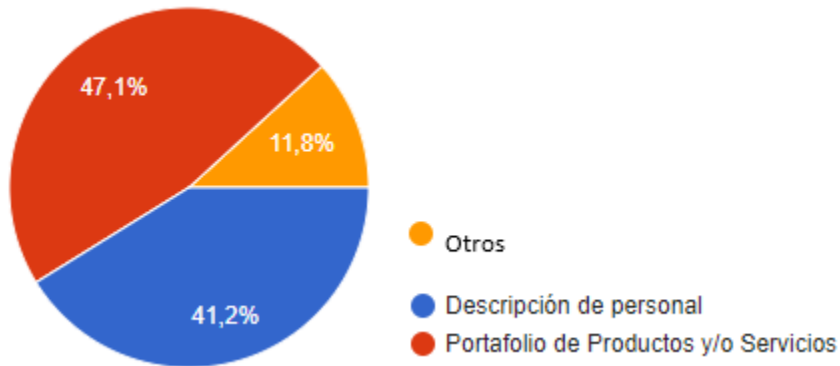
3. ¿Cuál sería la razón principal por la que utilizaría este servicio?



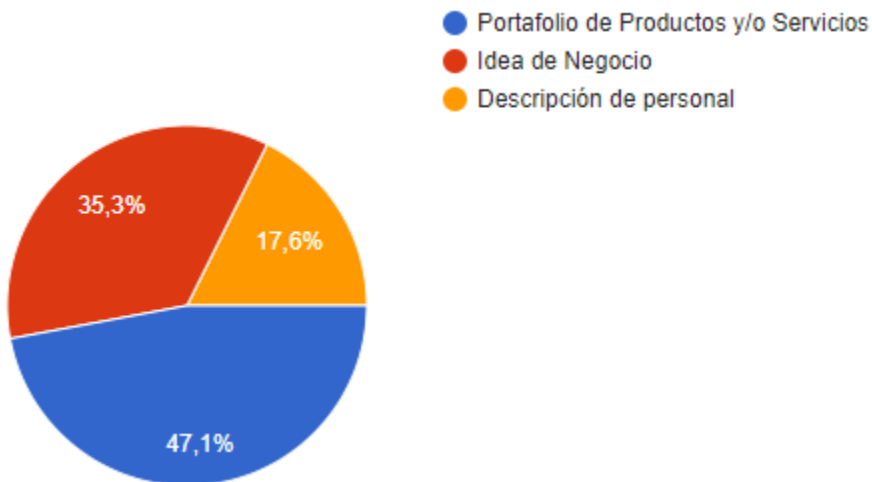
4. ¿Cuándo no contaba con este servicio como solucionaba su necesidad?



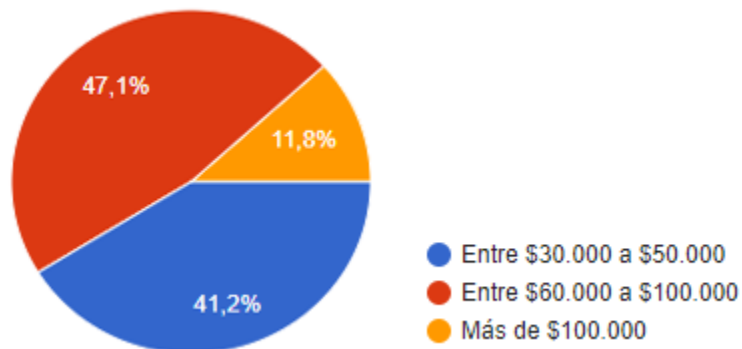
5. ¿Hay algo con lo que no se sienta satisfecho del servicio?



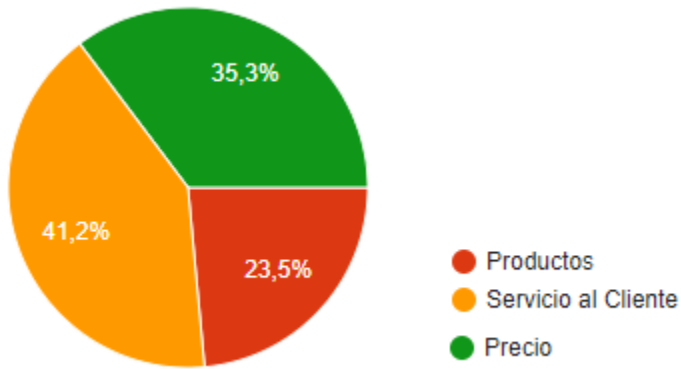
6. ¿Qué es lo que le parece más llamativo de nuestro servicio?



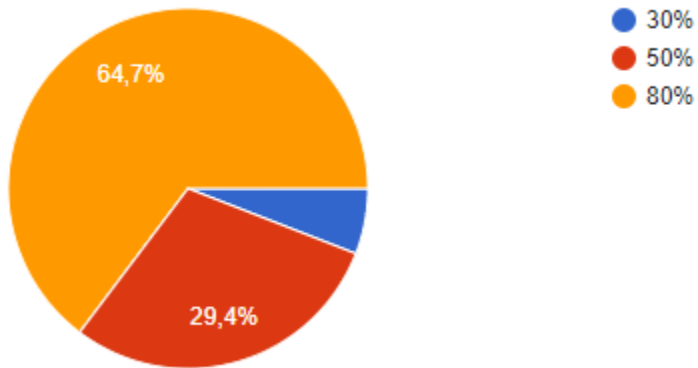
7. ¿Qué precio asignaría para este servicio?



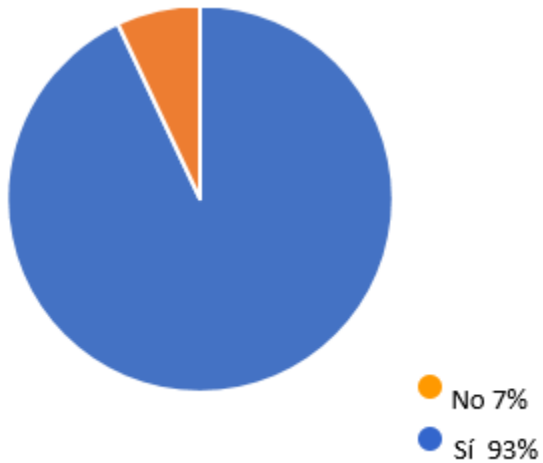
8. ¿Qué mejoras indicaría para la prestación del servicio descrito en punto inicial?



9. ¿Qué probabilidad hay en que utilice este servicio?



10. ¿Le parece atractiva la idea de negocio?



Análisis

La muestra seleccionada está conformada por 15 cuestionados, la encuesta ha sido realizada a residentes del barrio Chico Norte en Bogotá; siendo el 60% mujeres, la mayoría de los encuestados manejan un nivel de escolaridad profesional; lo que nos permite establecer que son personas estudiadas y con los ingresos suficientes para adquirir el servicio, y que, si les parece llamativo el servicio ofrecido, dado que todos los encuestados contestaron que era una idea de negocio atractiva.

Conclusión

Según el resultado de la encuesta podemos confirmar que la viabilidad del negocio en este sector es potente dado a que los residentes ven necesario el compartir con sus felinos en este ambiente familiar, de diversión adaptado para que sus mascotas disfruten de juegos, ejercicios y momentos de relajación mientras sus amos departen una bebida y/o un pasa bocas.

Recomendaciones

Garantizar el cumplimiento de lo propuesto en la idea de negocio y tomar en cuenta todos los posibles comentarios y oportunidades de mejora brindados por los futuros clientes o consumidores.

CAPÍTULO IV

Plan Estratégico de Marketing – PEM

Se constituye como la herramienta de CATS COFFEE CLUB para afrontar los desafíos del mercado al que va dirigido.

Además, se establecen los planes estratégicos de nuestros servicios, los cuales enmarcan sus respectivos objetivos.

Una de las medidas del PEM es la de incentivar a nuevos clientes a visitar nuestras instalaciones haciendo uso de nuestros servicios, con el fin de desarrollar nuestra marca y cada uno de nuestros servicios ofrecidos acorde a la necesidad de cada cliente. Teniendo en cuenta las opiniones de nuestros clientes y estando dispuestos a las posibilidades de mejora, primando las preferencias de nuestros clientes para de esta manera prestarles el mejor servicio.

ESTRUCTURA PLAN DE MARKETING

Estrategia de Producto

Impactar al mercado con productos innovador basado en mejorar la experiencia de nuestros consumidores, estando en compañía con sus felinos, siendo este un espacio ideal para pasar un tiempo agradable generando valor por nuestra calidad.

Estrategia del Precio

Nuestra lista de precios está creada a partir de unas encuestas realizadas en el sector, teniendo en cuenta las opiniones de los posibles clientes y competidores indirectos.

Inicialmente queremos brindar flexibilidad de precios de acuerdo con la cantidad de veces que visiten el club y desarrollar con ellos planes de fidelización.

Estrategia de la Plaza

El centro de distribución de CATS COFFEE CLUB, va a estar ubicado en el barrio Chico Norte, en el cual se van a prestar los servicios ofrecidos. Tal y como se evidencia en el estudio realizado es un punto de distribución viable.

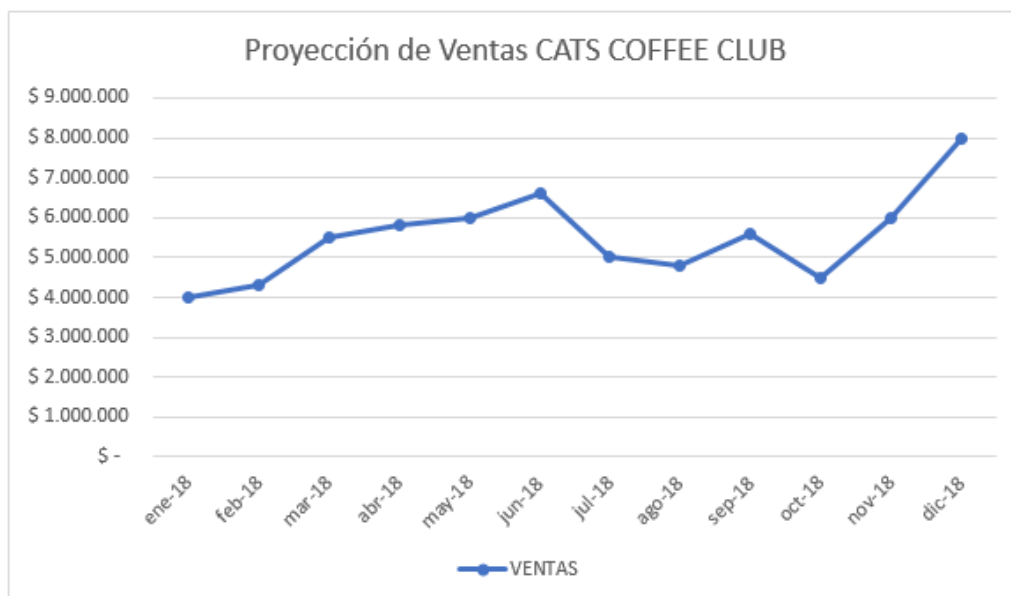
Estrategia de la Promoción

Nos daremos a conocer mediante voz a voz, campañas de expectativa, en redes sociales, material POP, impulso y volanteo principalmente en los distintos parques del sector.

La fidelización de clientes la reforzaríamos con descuentos, regalos, o brindando un valor añadido a nuestros servicios y productos.

Proyección de Ventas

La proyección de ventas será acorde a las ventas realizadas en su mes de apertura, exigiendo mes a mes un incremento basado en las oportunidades de mejora y desarrollo del mismo, buscando recuperar en el primer año gran parte o en su totalidad la inversión inicial.



ANEXOS

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

