

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES



PLAN DE NEGOCIO PARA LA EXTENSION DE SUCURSALES DE CAFÉ LA CHURRERÍA EN ENSENADA

PARA OBTENER EL GRADO DE:
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN

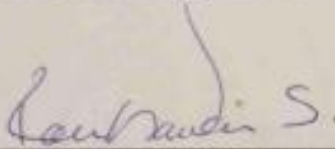
PRESENTA
RENÉ VALLADOLID RAMÍREZ
MATRICULA 346139

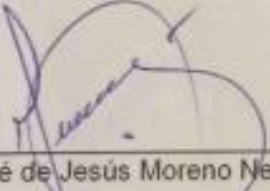
Ensenada, B.C a Marzo del 2018

CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Director de tesis: 
Dra. Mónica Fernanda Aranibar Gutiérrez

Aprobado por los Integrantes del Sínodo:

1- 
Dr. Ramón Galván Sánchez

2- 
Mtro. José de Jesús Moreno Nery

DRA. EUNICE VARGAS CONTRERAS
COORDINADOR DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES
Presente.

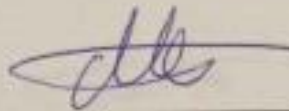
Asunto: Voto aprobatorio sobre trabajo
Terminal de grado de Maestra

Después de haber efectuado una revisión minuciosa sobre el trabajo de tesis presentado por **RENÉ VALLADOLID RAMÍREZ** para poder presentar la defensa de su examen y obtener el grado de Maestra en Administración, me permito comunicarle que he dado mi voto **APROBATORIO**, sobre su trabajo titulado:

"PLAN DE NEGOCIO PARA LA EXPANSIÓN DE SUCURSALES DE CAFÉ LA CHURRERÍA EN ENSENADA".

Esperando reciba el presente de conformidad, quedo de usted.

ATENTAMENTE
Ensenada, B.C., 7 de marzo del 2018



Dra. Mónica Fernanda Aranibar Gutiérrez

DRA. EUNICE VARGAS CONTRERAS
COORDINADOR DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES
Presente.

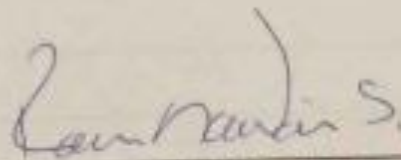
Asunto: Voto aprobatorio sobre trabajo
Terminal de grado de Maestra

Después de haber efectuado una revisión minuciosa sobre el trabajo de tesis presentado por **RENÉ VALLADOLID RAMÍREZ** para poder presentar la defensa de su examen y obtener el grado de Maestra en Administración, me permito comunicarle que he dado mi voto **APROBATORIO**, sobre su trabajo titulado:

"PLAN DE NEGOCIO PARA LA EXPANSIÓN DE SUCURSALES DE CAFÉ LA CHURRERÍA EN ENSENADA".

Esperando reciba el presente de conformidad, quedo de usted.

ATENTAMENTE
Ensenada, B.C., 7 de marzo del 2018



Dr. Ramón Galván Sánchez

DRA. EUNICE VARGAS CONTRERAS
COORDINADOR DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES
Presente.

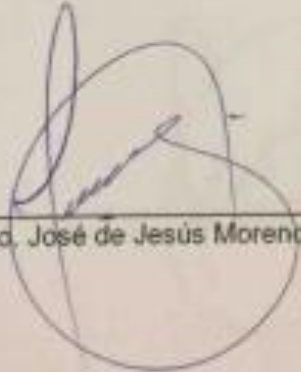
Asunto: Voto aprobatorio sobre trabajo
Terminal de grado de Maestra

Después de haber efectuado una revisión minuciosa sobre el trabajo de tesis presentado por **RENÉ VALLADOLID RAMÍREZ** para poder presentar la defensa de su examen y obtener el grado de Maestra en Administración, me permito comunicarle que he dado mi voto **APROBATORIO**, sobre su trabajo titulado:

"PLAN DE NEGOCIO PARA LA EXPANSIÓN DE SUCURSALES DE CAFÉ LA CHURRERÍA EN ENSENADA".

Esperando reciba el presente de conformidad, quedo de usted.

ATENTAMENTE
Ensenada, B.C., 7 de marzo del 2018



Mtro. José de Jesús Moreno Nery

Tabla de contenido

1	Introducción	I
1.1.	Contenido y Antecedentes	I
2.	Planteamiento del Estudio	IV
3.	Objetivos del Trabajo Terminal	VI
4.	Justificación del Estudio (Estadísticas, Porcentajes)	VII
2	CAPITULO 1. Naturaleza del Proyecto	1
1.1.	Nombre de la Empresa	1
1.1.1.	Lema y Logotipo	1
1.2.	Descripción de la Empresa	2
1.2.1.	Giro o Sector	2
1.2.2.	Tamaño	2
1.2.3.	Ubicación	2
1.2.4.	Descripción breve del proceso o producto que se quiere replicar en la sucursal	2
1.3.	Misión y Visión de la Empresa	5
1.4.	Objetivos de la Empresa	7
1.5.	Ventajas Competitivas	8
1.6.	Análisis de la Industria o Sector	9
1.7.	Productos y/o Servicios de la Empresa	10
1.8.	Imparto Tecnológico , económico y ambiental	11
3	Capítulo 2. El Mercado	12
2.1	Investigación de Mercados	12
2.2	Estudio de Mercado	15
2.3	Distribución y puntos de venta	32
2.4	Promoción del Producto	34
2.5	Fijación y Política de precios	39
2.6	Plan de Introducción al Mercado	40
2.7	Riesgos y Oportunidades del Mercado	41
2.8	Sistema y Plan de Ventas	42
2.9	Plan de Abastecimiento	45
4	Capítulo 3: Producción	47
3.1	Especificaciones del producto	47
3.2	Descripción del proceso de producción o prestación del servicio	49
3.3	Diagrama de Flujo del Proceso	51
3.4	Características de la Tecnología	55
3.5	Equipo e instalaciones	57
3.6	Materia Prima	58
3.7	Capacidad Instalada	59
3.8	Manejo de Inventarios	60
3.9	Ubicación de la empresa	63

3.10	Mano de Obra requerida	66
3.11	Programa de producción	67
5	Capítulo 4: Organización	69
4.1	Estructura Organizacional.....	69
4.2	Funciones Específicas por puesto.....	71
4.3	Capacitación del personal.....	76
4.4	Desarrollo del personal.....	78
4.5	Administración de Sueldos y Salarios	79
4.6	Evaluación de desempeño	81
6	Capítulo 5: Finanzas	82
5.1	Sistema contable de la empresa	82
5.2	Flujo de efectivo.....	85
5.3	Estados financieros proyectados.....	86
5.4	Supuestos utilizados en las proyecciones financieras.....	91
5.5	Sistema de Financiamiento	92
7	Capítulo 6: Riesgos Críticos.....	93
8	Capítulo 7. Aspectos Legales de Implementación y de Operación.	95
7.1	Definición del régimen de constitución de la empresa	95
7.2	Trámites de Apertura	96
7.3	Trámites Fiscales.....	100
7.4	Trámites Laborales.....	103
9	ANEXOS.....	105
1.	Encuesta Satisfacción Clientes	105
2.	Formatos de trámites legales	106
3.	Información relevante complementaria	107
4.	Entrevistas	140
5.	Inversión Inicial.....	147
10	Referencias.....	148

1 Introducción

1. Contenido y Antecedentes

En este plan de Negocios, se busca explicar la mezcla correcta de dos grandes áreas de la industria del servicio de alimentos, por un lado el de una barra de café espresso y por otro lado el de una churrería tradicional.

La necesidad de encontrar esta mezcla, es la de presentar a los clientes un esquema diferente, innovador y cómodo que no está presente en la región.

Antes de entrar en el tema, voy a hacer un pequeño resumen de estas dos áreas que les menciono: Café y Churros.

Por una parte tenemos al café, que es enmarcado por un sin número de leyendas en relación a su origen, desde las celestiales que dicen que el Arcángel Gabriel lo dio como medicamento, hasta adjudicaciones que le atribuyen el café a la región de Arabia, por tener un nombre muy similar a los dos tipos de café que existen en el mundo: Arábica y Robusta.

Mas sin embargo, la historia más aceptada sobre los orígenes del café, nos remontan a Etiopia, donde la leyenda dice que un pastor llamado Kaldi, noto que sus cabras presentaban comportamientos muy extraños después de que estas consumían un fruto que estaba presente en los campos a donde las llevaba a pastar, las cabras saltaban por todos lados, llenas de energía, el pastor al notar que esta energía provenía de un arbusto que consumían las cabras, decidió probar las hojas del arbusto, lo que lo llevo a sentir una enorme carga de energía un rato después de haberlas consumido. (MundodelCafe.com)

El pastor Kaldi, al notar esto, decidió recolectar algunas de estas horas y frutos, y los llevo a un monasterio. Estando en el monasterio le conto al Abad la historia de las cabras y de la energía que había recorrido su cuerpo después de haber consumido el mismo las hojas y bayas. El Abad, al haber escuchado esta historia, decidió cocinar las hojas y bayas; obteniendo una bebida muy amarga que tiro inmediatamente al fuego.

Cuando las bayas cayeron al fuego, entre las brasas, estas empezaron a hervir, las semillas verde que tenían en su interior se empezaron a tostar y a desprender un delicioso aroma, aroma que hizo que el Abad pensara en hacer una bebida en base a los granos de las bayas del café tostados, y así nació lo que actualmente conocemos como el café.

Siendo un poco más específicos, el corazón de toda barra de café es el espresso, ya que es la base para preparar toda la gama de bebidas con cafeína que se manejan. Pero en sí, que es un espresso: “Es la acción de forzar agua caliente a presión a través de café finamente molido, produciendo un extracto concentrado, aromático y con mucho sabor que es verdaderamente el corazón del café.” Manual del Barista de Starbucks.

Todo shot perfecto de café espresso debe tener las siguientes características:

- Crema: cobertura espumosa de color marrón claro, que es la fuente de gran parte de la dulzura.
- Cuerpo: la capa intermedia, levemente más oscura en color.
- Corazón: base de color marrón oscuro del shot de café espresso.
- Sabor: suave e intenso de deja un gusto a caramelo real con algo de nueces. También tiene una acidez de café que se siente pero no es dominante.
- La extracción (vertido) debe de ser lenta y continua, como cuando la miel cae de una cuchara. El tiempo de vertido de un shot de café espresso toma generalmente de 23 a 27 segundos.

“El shot perfecto de café espresso va más allá que solo el tiempo. El shot perfecto de café espresso se crea cuando los talentos del barista se unen con granos de café espresso de alta calidad y las variables correctas.” Manual del Barista de Starbucks.

Los churros fueron una comida popular para los pastores españoles y eventualmente fueron traídos al Nuevo Mundo. El churro ganó popularidad en América del Sur y Central, y pueden encontrarse ahora a lo largo de todo el continente americano. Es también aún popular en España.

El origen de los churros se remonta a España, donde los pastores solían hacer churros mientras cuidaban a sus rebaños de ovejas churras en las alturas de las montañas. Debido a su ubicación, los suministros de alimentos y provisiones eran muy limitados y escasos, por lo que los pastores se vieron en la necesidad de inventar un platillo que no requiriera ni muchos materiales, ni muchas herramientas, por lo que idearon los churros, ya que no requerían muchos ingredientes y podían ser cocinados sencillamente con un sartén y aceite. Empezaron a hacer pedazos de masa frita en forma de palo alargado, para nada la forma estética de estrella que tiene actualmente el churro, pero cumplía su función de alimentarlos, ser fáciles de preparar, los pastores los comían solos o los pasaban por azúcar y canela. Gracias a esto, básicamente le deben su nombre debido a que los pastores cuidaban esta raza especial de ovejas. (Jolina Fontelera, eHow)

2. Planteamiento del Estudio

A mediados del 2013, me encontré en un momento decisivo en mi vida profesional, donde tenía que tomar la decisión de emprender un negocio propio, o de buscar un nuevo trabajo. Por la misma experiencia que había tenido profesionalmente, tenía la enorme inquietud de llevar a cabo el desarrollo de un negocio propio. Con esto vino el momento de la decisión de que negocio implementar.

En la búsqueda de ideas, observamos que en la región, se está teniendo una explosión de crecimiento en la industria del servicio de los alimentos, la misma gente busca nuevas opciones que satisfagan sus necesidades de consumo, por lo que viendo estas tendencias y comparándolas con experiencias que hemos tenido en nuestro día a día, llegamos a algunas conclusiones:

En Ensenada, la gente consume muchos alimentos en la calle y le gusta tener un lugar agradable donde pasar un rato. Viendo estas necesidades nos dimos a la tarea de idear un esquema innovador en la región, que permitiera ser familiares a todas las personas, pero que generara esa inquietud de que es algo nuevo en la región.

En su momento, pensamos en desarrollar una idea, que fuera de tal magnitud, y flexibilidad, que nos permitiera en el mediano plazo, poderlo convertir en una marca franquicia. Por lo que observamos casos de éxito en la región que nos pudieran servir de guía para nuestra toma de decisión.

Tenemos un muy claro caso de éxito en cuanto a cafeterías se refiere a nivel regional, como lo es D'Volada, no se diga a nivel mundial, como lo es Starbucks, entre muchas otras opciones. De igual manera nosotros no nos queríamos quedar en ser una más de la larga lista de cafés que existen en la actualidad, algo nos tenía que diferenciar y hacer sobresalir sobre los demás.

Otro caso de éxito, si lo quieren ver a mucho menos escala, pero que es un éxito, ya que son altamente buscados, son los churros de La Bufadora (Atractivo turístico natural al sur de la ciudad de Ensenada), donde por más de 30 años, se han vendido los churros espolvoreados con azúcar y canela.

Al observar estos dos casos por separado, nos dimos cuenta de que en la región, no existía un lugar que te diera la combinación de estos dos mundos, tan buscados cada uno por su cuenta, pero que hasta el momento no estaba asociados.

De ahí nos nació la idea de crear Café La Churrería, el cual brinda a los clientes la oportunidad de disfrutar unos deliciosos y tradicionales churros, acompañados de su bebida de una barra de espresso, en un cómodo ambiente.

3. Objetivos del Trabajo Terminal

El objetivo primordial de este Plan de Negocios es:

- a) Conocer la factibilidad de la apertura de una sucursal al sur de la Ciudad de Ensenada.
- b) Abrir una Sucursal de Café La Churrería al Sur de la Ciudad de Ensenada.

4. Justificación del Estudio (Estadísticas, Porcentajes)

El abrir una cafetería en la actualidad en México es un negocio rentable. El consumo de Café en el país continúa creciendo y agregando nuevos adeptos cada día.

Como lugares para platicar con los amigos, conectarse a Internet o cerrar un trato, estos locales se han posicionado como una nueva alternativa de reunión y esparcimiento. Y, en forma directa o indirecta, en la fuente de trabajo de cientos de miles de mexicanos. (García Fuentes, Guía De Negocios, Cafetería, Entrepreneur, 2009)

Se estima que en todo el territorio nacional existen más de 72,000 barras de café y cafeterías. Sin embargo, el mercado no está saturado y aún hay plazas disponibles en ciudades importantes.

México tiene un lugar relevante en el mercado internacional del café. Es uno de los 10 productores más importantes del mundo y el principal en cuanto a granos orgánicos. Anualmente produce 3,900,000 sacos, que exporta en un 70%.

La organización Internacional del Café apunta que en los últimos años el consumo en el mundo ha aumentado, en promedio, un 2% al año. En México ya se toman anualmente 1.2 kilos de café per capita, 500 gramos más que en el 2005.

Tomando en cuenta estos datos, La secretaria de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (Sagarpa) y la Asociación Mexicana de la Cadena Productiva del Café (Amecafe) revelan que México es uno de los países productores con menor consumo per capita en el mundo.

A México le falta mucho desarrollo, si nos comparamos con países productores de América Latina como Brasil (quien lleva el liderato con 5.6 kg), Honduras (3.77 kg), Venezuela (3.52 kg), o Republica Dominicana (2.28 kg).

Mientras tanto, países importadores como Finlandia, Noruega y Dinamarca tienen un consumo per capita por año que asciende a 11.98, 9.0 y 7.90 kilos, respectivamente.

Los principales estados productores de café en el país son Chiapas, Veracruz, Oaxaca y Puebla, con casi el 94% del total de producción.

La Cámara Nacional de la Industria Restaurantera y de Alimentos Condimentados (Canirac) estima que diariamente se consumen 12 millones de tazas de café en México.

Según la Asociación Mexicana de Cafés y Cafeterías de Especialidad (Amcce), The Italian Coffe Company es la franquicia mexicana con más unidades en toda la República Mexicana.

La siguen: Café Punta del Cielo; Café Europa, en Michoacán; Café Negro, en Jalisco; De Volada, en la zona norte del país, Torreón, Bus Café, en Coahuila y Java Times.

2 CAPITULO 1. Naturaleza del Proyecto

1.1. Nombre de la Empresa

Nombre Fiscal: René Valladolid Ramírez

Nombre Comercial: Café La Churrería

1.1.1. Lema y Logotipo

Logotipo:



Firma:



1.2. Descripción de la Empresa

1.2.1. Giro o Sector

En base a la tabla de INEGI en cuanto a la clasificación, está en la categoría: 722515 Cafeterías, fuentes de sodas, neverías, refresquerías y similares

1.2.2. Tamaño

En base a la tabla de INEGI en cuanto a la clasificación del tamaño de las empresas en base al sector, número de empleados y volumen de ventas, es una Micro Empresa

1.2.3. Ubicación

Centro Comercial Macro Plaza del Mar.

Carretera Transpeninsular S/N. Col. Carlos Pacheco.

1.2.4. Descripción breve del proceso o producto que se quiere replicar en la sucursal



Ofrecemos el servicio de una barra de café completa, incluyendo bebidas a bases de espresso, a base de café regular, tanto frías, como calientes, además de las bebidas que no son en base a café, como lo son los smoothies y los refrescos.



Aunado a la barra de café, ofrecemos postres hechos por nosotros al momento, como lo son los Churros (en una amplia gama de opciones) y los plátanos machos fritos, así como comidas ligeras; además manejamos postres que preparamos con anticipación como lo son los brownies, blondies; y algunos otros que compramos a proveedores externos, como lo son pasteles, galletas y empanadas.





El servicio lo estamos ofreciendo con 6 personas, donde me incluyo, junto con mi esposa y tenemos 4 empleados adicionales por el momento.

Contamos con instalaciones cómodas, divididas en 3 niveles; en el nivel superior, tenemos una sección de mesas y sillones, con una

capacidad instalada de 19 asientos disponibles, tenemos el nivel de entrada (recepción) con una barra, mesas y sillones, con una capacidad instalada de 17 personas, y tenemos un sótano, el cual está habilitado

como oficina, almacén, comedor y cocina; además en las instalaciones

contamos con dos baños completamente equipados, uno designado para hombre y otro para mujeres.



El servicio que ofrecemos es de autoservicio, el cliente llega directamente a la caja a hacer su pedido, una vez que están listas sus bebidas se le llama por su nombre para entregarlas y si pidió algún producto de la cocina, este se les entrega directamente en la mesa que escogieron.



Se tiene el lugar ambientado con música de fondo que se encuentra en el primer piso, y el lugar en si tiene una decoración rustica, tipo vintage, para buscar hacer el local acogedor.

Para el servicio de café, contamos con una máquina de espresso de dos grupos (con capacidad de 10 litros) su molino de café, así como una caldera para calentar agua para el café regular que preparamos al momento en cada pedido (con otro molino para café regular), y una licuadora industrial para las bebidas en Frappe y/o Smoothies.



En la cocina contamos con una freidora doble, y una estufa, para el preparado de los alimentos.

En la actualidad, nuestro flujo fuerte de clientela empieza a partir de las 17:00 hrs., hasta las 22:00 hrs., por las mañanas es mucho más tranquilo.

La distribución de nuestro consumo se reparte en un 40% del área de cocina y un 60% en área de la barra de café.



Nuestra clientela está distribuida en todo rango de edades, como nos encontramos a grupos de jóvenes, como grupos de señoras mayores, familias completas, el rango de edades es sumamente variado.

Como servicio adicional a nuestros clientes, contamos con juegos de mesa a disposición de los mismos, como lo son barajas, uno, tenga, domino, ajedrez, monopolio, rompecabezas infantiles, etc.



Se tiene a disposición de los clientes diversas facilidades como lo son la opción de hacer reservaciones para grupos, se cuenta con un proyector a disposición de los clientes, un televisor, se cuenta con servicio de WIFI, y conexiones eléctricas de puntos estratégicos del local.

1.3. Misión y Visión de la Empresa

Filosofía de la empresa

Crear un compromiso con sus clientes, poner a su alcance un sitio dedicado principalmente a la elaboración de churros y otros alimentos, aunado a un servicio de cafetería integral, basado siempre en la importancia de brindar una excelente atención y productos de alta calidad. Satisfacer en todos los aspectos las necesidades de sus clientes que son su mayor prioridad y así poder ser reconocidos como unos de los mejores centros de gastronomía.

Esto a través de un servicio personalizado por medio de un equipo de trabajo para poder cubrir las expectativas del cliente. Ofreciendo un lugar con un ambiente agradable, limpio, tranquilo y comfortable.

Encontrando todos los productos a un precio justo para el cliente y para la organización, comprometidos a entregarlos con la mayor rapidez posible.

Misión de la empresa

“Somos una cafetería comprometida con satisfacer el antojo de nuestros clientes mediante la elaboración de alimentos y bebidas elaboradas con ingredientes de calidad en un ambiente agradable, a un precio justo y con la mayor rapidez posible para garantizarles una experiencia inolvidable”

El compromiso de Café La Churrería, es con todos los clientes que los visitan, ofreciendo productos de alta calidad, con las mejores materias primas e instalaciones limpias y cómodas; proporcionando siempre precios competitivos en relación con el mercado y ofreciendo una alta variedad de productos para lograr así una satisfacción total de sus clientes en todas las épocas del año.

Sin duda alguna esto se logrará trabajando arduamente y mejorando cada día más su producto y teniendo siempre en cuenta las sugerencias de sus clientes.

Su prioridad es brindar un excelente servicio a sus clientes superando todas sus expectativas por medio del liderazgo, atención y calidad humana de quienes formamos parte de este equipo para garantizarles una experiencia inolvidable.

Visión de la empresa

Poder llegar a ser unos de los mejores centros de gastronomía de nuestro municipio y llegar a satisfacer al cliente deleitando su paladar con nuestros productos, los cuales son excelentes en calidad y sabor.

“Convertirnos en una de las cafeterías líderes en la ciudad de Ensenada, posicionándonos en el mercado por medio del reconocimiento de nuestra marca por parte de nuestros clientes.”

1.4. Objetivos de la Empresa

Corto Plazo: Establecerse en el mercado del sur de la ciudad de Ensenada, que permita una pronta recuperación de la inversión y un crecimiento sostenido con incrementos mínimos de 10% anuales.

Mediano Plazo:(Analizar la opción de un café Móvil para eventos especiales.

Largo Plazo: Convertirse en una empresa reconocida a Nivel Estatal, como una empresa de éxito y un parámetro a seguir en cuanto a innovación en los productos y en la calidad del servicio.

Los objetivos que se van a seguir para lograr las metas anteriores, además de ayudarles a enmarcar y reforzar la sincronía entre su misión y su visión son los siguientes:

- Adquirir tecnología que permita ser más eficientes en los tiempos de entrega de nuestros productos.
- Reforzar el compromiso de trabajo con los proveedores.
- Ofrecer capacitación constante a los empleados para lograr una alta eficiencia en los procesos de elaboración de productos.
- Posicionar la marca en la preferencia del público local a través de campañas publicitarias en medios masivos de comunicación.
- Desarrollar manuales de organización, procedimientos, análisis de puestos entre otros documentos que refuercen la identidad del negocio.
- Aumentar la presencia de marca expandiéndose en diferentes puntos estratégicos de la localidad para alcanzar públicos diversos.

1.5. Ventajas Competitivas

Ser la primera empresa regional que ofrece el servicio de una barra de café acompañada de una amplia variedad de churros.

Ofrecer instalaciones amplias y cómodas para los clientes.

Ofrecer servicio de Estacionamiento Exclusivo.

ANÁLISIS DEL CONTEXTO COMPETITIVO DE LA INDUSTRIA

				Evaluación
Bajo	Número de Competidores	Alto		4
Lento	Crecimiento de la Industria	Rápido		2
Bajos	Costos Fijos	Altos		3
Bajo	Nivel de diferenciación	Alto		2
Bajos	Costos de cambio de insumos	Altos		2
Poca	Diversidad de los competidores	Mucha		4
Débiles	Barreras de Salida	Fuertes		0
Nivel de Rivalidad				
Nulo (0) Bajo (1) Moderado (2) Alto (3) Intenso (4)				

Tabla 1. Evaluación de Rivalidad Competitiva en el Ramo de las Cafeterías en la Ciudad de Ensenada. Creación Propia.

1.6. Análisis de la Industria o Sector

El puerto de Ensenada está localizado en la Costa del Océano Pacífico, aproximadamente a 130 km., al sur de la frontera norte entre México y los Estados Unidos.

La población de Ensenada, es de 466,814 habitantes (INEGI, 2010), de los cuales el 50.36% corresponde a población Masculina y el restante 49.64% a Población Femenina. Teniendo una densidad de 44.16 personas por kilómetro cuadrado. Ensenada es el Municipio con la tercera población en tamaño de la entidad. Ensenada es reconocido por la Feria del Pescado y del Marisco que se celebra desde 1978, así como otros eventos culinarios que han tomado mucho renombre en los últimos años como lo son las Fiestas de la Vendimia, el Concurso de Paellas, la Feria del Hongo, el Beer Fest, entre muchos otros.

Los servicios que se ofrecen en la región son muy variados, se encuentran desde lujosos hoteles hasta los más modestos, campamentos de casas rodantes, restaurantes tradicionales o de cocina de autor, de productos que van del Mar, a la Tierra, al Cielo, de talla local e internacional, tiendas de curiosidades, panaderías, gasolineras, bancos, hospitales, etc.

De acuerdo con información de los Censos Económicos, las entidades con mayor número de restaurantes y fondas son el distrito Federal, Estado de México, Jalisco, Veracruz y Puebla. Por el contrario, los que registran menor número de establecimientos son Tlaxcala, Baja California Sur y Colima.

1.7. Productos y/o Servicios de la Empresa

1. Barra de Café Gourmet, con la opción de cafés fríos y calientes de excelente calidad.
2. Repostería tradicional a base de mezclas de Harinas, como los son los Churros en sus modalidades de naturales, rellenos de sabores y cubiertos con salsas dulces, tanto en presentaciones individuales como familiares. Producidos todos estos al instante que el cliente los solicite.
3. Barra de Repostería, pastelería tradicional, ya comprados listos para la venta.
4. Una ambientación Vintage del estilo Americano, enfocado en los clásicos de los años '60, '70 y '80's.
5. Ofrecer el servicio Gratuito de WIFI y conexiones a AC para los equipos electrónicos personales.
6. Ofrecer amenidades de esparcimiento para los clientes, como lo son diversos juegos de mesa.
7. Ofrecer la venta de diversos métodos y accesorios para la preparación de café.

1.8. Imparto Tecnológico , económico y ambiental

El puerto de Ensenada es considerado como uno de los mejores puertos de altura y cabotaje del país, por su ubicación estratégica y por la prestación de los servicios de entrada y salida de mercancías, sin olvidar la importancia del manejo de la carga de contenedores.

El municipio de Ensenada tiene como principal fuente natural de recursos sus litorales, teniendo bahías importantes tanto por sus aguas en el Mar de Cortez: Bahía de San Francisquito, Bahía de los Ángeles, Bahía de San Luis Gonzaga; y por el litoral del Océano Pacífico; Bahía de Todos Santos, Isla de Todos Santos, Bahía Soledad, Bahía de San Quintín, donde se han venido desarrollando la pesca comercial y los maricultivos de diversas especies, como lo son el Atún, el Ostión, el abulón, etc.

Reconociendo la importancia de los recursos naturales, en Café La Churrería se tiene el compromiso de no dañar al ambiente, ya sea con su proceso o con las materias primas que utilizan.

Se puede afirmar que todas las materias primas que se utilizan, los productos que se procesan y los desechos que se generan, no son peligrosos a la ecología del municipio, para asegurar esto tienen diversos planes:

1. Todo el Aceite Residual que se genera, se dispone con una empresa de reciclaje especializada, que entrega manifiestos de constancia de una correcta disposición final de los desechos.
2. Se separan los desechos como: Papel, Cartón y Aluminio, para ser llevado a las recicladoras locales, y que se procesen para su reutilización.
3. Se tiene contratado un servicio de recolección de desechos con una empresa Local que vuelve a clasificarlos y reutiliza lo que se puede y los orgánicos los convierte en composta.

La Maquinaria que se utiliza no afecta ni el aire, ni la capa de ozono. Ya que no se generan contaminantes tóxicos.

3 Capítulo 2. El Mercado

2.1 Investigación de Mercados

Se eligió este proyecto ya que en el sur de la ciudad de Ensenada hasta la fecha no existen lugares adecuados y accesibles para los clientes, donde pudieran disfrutar de los ricos productos y servicios que se pretenden ofrecer, además de poder pasar un rato agradable en compañía de familia, amigos, o para una reunión de negocios o una tarde de estudio. Al ver la respuesta de los clientes ante el producto y servicio, palpamos una muestra tangible y factible de que el Modelo de Negocio que hemos adoptado para el desarrollo de Café La Churrería, sería ideal para poderlo replicar en otras instalaciones.

Para el proyecto de hacer una sucursal de Café La Churrería, se consideró necesario aplicar un estudio de mercado para conocer la opinión de la gente en cuanto a la perspectiva del café y su factibilidad de réplica y aceptación en otros mercados. Este trabajo de investigación se hizo analizando los diversos comentarios tanto escritos como verbales de los clientes que nos han visitado, tanto de manera personal, redes sociales, así como en foros de discusión abierta en donde los clientes expresan libremente sus opiniones de los establecimientos que visitan. Así como la aplicación de una encuesta de Satisfacción del Cliente que utiliza la Secretaria de Turismo, para detectar las áreas de oportunidad que se tengan desde la perspectiva del cliente. (Ver Encuesta en Anexo 1)

Para esta investigación se seleccionó el método de investigación de recopilación de comentarios en los diversos medios de comunicación escrita que se encuentran a disposición de los clientes, tanto administradas por el Café La Churrería, como por terceros, la observación directa y una comunicación informal con los clientes tipo encuesta de opinión (Hernández, Fernández, Baptista 2014), así como las encuestas formales.

Esta investigación se llevó a cabo en las instalaciones de Café La Churrería, ya que aquí se encontraban los clientes de diferentes localidades, que han vivido la experiencia del Servicio de *Café La Churrería*, teniendo la afluencia tanto de Clientes Locales, de diversos puntos del Estado, de diversos puntos del país, y de diversos lugares del extranjero, esto considerando que las instalaciones se encuentran en un punto turístico de la ciudad de Ensenada.

El lugar se escogió porque son las instalaciones actuales, y se busca el encontrar la factibilidad de replicar este modelo de negocio en sur de la ciudad de Ensenada, por lo que se requiere conocer la opinión de clientes que ya hayan vivido la experiencia del servicio en las instalaciones.

Abrir y operar con éxito una cafetería no es una misión imposible. Pero tampoco es algo que se podrá conseguir de un día para otro, ya que se necesita un modelo sólido de negocios, la inversión necesaria, creatividad, esfuerzo y tiempo. Solo así se podrá posicionar la marca como una opción atractiva en el mercado y ganar clientes rápidamente (Pedro Ortega Sosa, 2009).

En cuanto al modelo de negocio de Café La Churrería, se definirá su “driver”, esa combinación de elementos que harán del negocio un concepto único y traerá una clientela fiel.

Se abre un nuevo panorama para el área de mercadotecnia, ya que los retos actuales en la forma de vender los productos está cambiando, por lo que habrá que desarrollar nuevos sistemas de posicionamiento de marca, de hacer investigaciones de mercado, de conocer los alcances de la presencia de marca en los medios, de esquemas de publicidad, etc. Será necesario replantear algunos de los paradigmas clásicos y tradicionales de la mercadotecnia.

Dentro de las muchas consideraciones importantes están entre otras:

- I. El experto en mercadotecnia, deberá de ser una persona (Empresa) que tenga dominio del idioma Inglés como segunda lengua. Deberá tener un extenso conocimiento de manejo de redes sociales.

- II. Se deberá contar con un equipo de soporte a Redes Sociales, donde se mantengan actualizados los menús y se tenga constante actividad para tener presencia, así como el desarrollo de aplicaciones para teléfonos inteligentes, donde se le dé oportunidad a los clientes de vivir la experiencia Café La Churrería, donde podrán ver los menús completos, así como una sección interactiva de actividades varias para niños, espacios para recibir retroalimentación de los clientes, etc.
- III. Siendo el consumidor del siglo XXI una persona más preparada, lógicamente requerirá una mayor información acerca de los productos y esta puede proporcionársele a través de las redes sociales y/o la aplicación.

2.2 Estudio de Mercado

El driver del negocio, es un plus que la hace diferente del resto y que explica en gran parte su rentabilidad. El driver se define como la combinación única de elementos que darán sustento al modelo de negocios. En otras palabras, es ese ingrediente único que hará que los consumidores visiten tu local y, sobre todo, regresen y se vuelvan clientes frecuentes (Ortega, 2009).

El driver que se ha seleccionado enfatizar en el negocio es el de la Repostería en diversas presentaciones de los churros de azúcar y una barra de café de bebidas de especialidad.

Según datos del INEGI, en conjunto con la DENU por los censos económicos realizados en la ciudad de Ensenada, actualmente se cuentan con 358 locales comerciales que se encuentran en el mismo sector económico. INEGI (2016) “Unidades económicas dedicadas principalmente a la preparación de alimentos y bebidas para consumo inmediato, en restaurantes de autoservicio, restaurantes de comida para llevar y otros restaurantes con servicio limitado.

La construcción de esta categoría se basó en el análisis de tres componentes en conjunto, éstos son: el lugar en el que el cliente ordena su pedido (a través de un mostrador, barra o por vía telefónica); el momento en el que paga (por lo general, antes de la entrega de sus alimentos y bebidas), y el sitio donde consume los alimentos y bebidas (en el lugar, ya sea que traslade por sí mismo su orden o que reciba un servicio limitado de atención, o en su domicilio u otro lugar).

Incluye también: restaurantes de autoservicio donde el cliente ordena su pedido a través del servicio en auto, para consumir sus alimentos y bebidas en otro lugar; restaurantes con servicio limitado dedicados principalmente a la preparación de bebidas no alcohólicas (café, té, chocolate) para consumo inmediato en combinación con la elaboración de pan, y restaurantes con servicio limitado dedicados principalmente a preparar y servir café para consumo inmediato en combinación con el tostado y la molienda del mismo.

Excluye: u.e.d.p. a la preparación de alimentos y bebidas para consumo inmediato, que brindan servicio completo de atención al cliente (72211, Restaurantes con servicio completo); a la preparación de alimentos y bebidas para consumo inmediato por contrato para empresas e instituciones (72231, Servicios de comedor para empresas e instituciones); a la preparación y entrega de alimentos y bebidas para consumo inmediato para ocasiones especiales (72232, Servicios de preparación de alimentos para ocasiones especiales), y a la preparación de alimentos y bebidas para consumo inmediato en unidades móviles (72233, Servicios de preparación de alimentos en unidades móviles).”, del portal oficial <http://www.inegi.org.mx/sistemas/scian/metadato.aspx?s=clasifica&ct=&c=2090&cod=7222> , consultado el día 8 de Octubre del 2016.

Se desarrollo el instrumento ideal, que me ayude a determinar la factibilidad de oportunidad de Replicar Café La Churrería en otro punto de la ciudad de Ensenada, que en este caso sería el sur de la ciudad dentro de la Plaza comercial llamada Macro Plaza del Mar.

La necesidad de determinar esta información es en base a que se cuenta con las intenciones de en el corto Plazo crecer el Negocio y poder tener presencia en el sur de la ciudad de Ensenada, lo que me llevo al primer cuestionamiento, si actualmente ya se encuentran en un punto de alta afluencia de clientes nacionales y extranjeros, surge la pregunta: ¿Que otro punto de la ciudad ofrece esa oportunidad de afluencia de potenciales clientes que busquen esparcimiento?

Lo que presento a la Macro Plaza del Mar, como un punto que cumplía los requisitos que se andaban buscando, que tiene un fuerte flujo de posibles clientes, se encuentra cerca de zonas residenciales de alto perfil socioeconómico, tiene locales comerciales gancho que te garantizan cierta afluencia hacia las instalaciones, lo que lleva a querer determinar el ¿Qué tan factible sería poner una sucursal de Café La Churrería dentro de la Macro Plaza del Mar?

En base a esta inquietud, se procedió a desarrollar un instrumento/encuesta, que buscara el poder determinar si el tipo de Clientes que acuden a esta Plaza en particular, cumple con las características de los clientes objetivo, y de saber si Café La Churrería tiene la oportunidad de estar dentro de sus preferencias de consumo.

Necesidad

Lo que se buscó en los clientes potenciales es que tengan un hábito de visita a sitios de esparcimiento, de conocer sus gustos de consumo al momento de visitar una Cafetería Gourmet, o si no tienen el hábito de hacerlo, encontrar la manera de que el servicio que se les ofrezca les parezca atractivo y permitan la oportunidad de probar el producto que ofrece Café La Churrería.

Para esto, el producto que se desarrolló se basa en la diferenciación de lo que actualmente se ofrece en los competidores del ramo, y esto se logró uniendo dos servicios que se amalgaman de una manera que para Café La Churrería no lo pueden concebir por separado, unir lo que es una Barra de Café Gourmet (Apenas en crecimiento en la cultura gastronómica de los Ensenadenses) y la tradicionalidad de los Churros de Azúcar, en un ambiente agradable, acogedor y a lo largo de todo el año.

Lo que les permite ofrecer una tradición, que muchos consideramos como mexicana, con la creciente afición hacia las bebidas en base a cafeína y procurando un servicio de excelencia para convertir el momento de la visita a Café La Churrería en una experiencia que se desee estar repitiendo constantemente.

Cliente

El cliente objetivo que se tiene en mente principalmente, es el de mujeres de 18 a 35 años de edad, ya que son las que actualmente frecuentan más este tipo de establecimientos. Tienen mayor predilección por las bebidas preparadas con cafeína, y tienen la costumbre de salir en grupo a visitar diversos lugares.

Aunado a este grupo, se busca al grupo de los Niños (as), ya que se convierten en unos de los consumidores principales por la variedad de opciones que se les ofrece para probar los churros, y por consiguiente sus padres se convierten en sus clientes.

En general las estrategias están enfocadas a estos dos grandes segmentos, más sin embargo la parte tradicional del producto y/o servicio atrae a clientes de todas las edades y géneros.

Se le está prestando especial atención a la Generación de los Milenios, ya que estos tienen una forma muy peculiar de consumir, y son los que en pocos años van a tener el poder de compra más grande en el país. (Gutiérrez-Rubí, 2014)

Mediciones

El objetivo del instrumento de medición que se utilizó es conocer las preferencias de los clientes potenciales en la nueva ubicación potencial donde se pretende abrir la Sucursal de Café La Churrería, pero sin dejar de lado, que este mismo lugar tiene un entorno que lo rodea y que fuera de la zona hay personas que también lo visitan.

En base a estos supuestos, lo que se intentó identificar en la encuesta, son los gustos potenciales de los posibles clientes, así como sus hábitos de consumo y sus hábitos de comportamiento en cuanto a tiempos, actividades y frecuencia de visita a la Plaza de interés.

Y parte importante de la encuesta, es conocer si los clientes potenciales conocen el producto que es el driver del negocio de Café La Churrería, y saber qué tan dispuestos están a consumirlo.

El instrumento que se desarrolló fue básico, con 10 preguntas, que a mi parecer, permitirán entender un poco más el comportamiento del mercado, y permitirá poder segmentarlo un poco más, para poder enfocar los esfuerzos a un sector más en específico, o para poder generar varias estrategias que permitan involucrar a más potenciales clientes y se interesen en los productos.

En base a lo que se desea conocer, se seleccionaron preguntas, que me permitirán conocer el segmento de edades, que muestran preferencia por los productos, así como los hábitos generales de consumo que tienen cuando visitan este tipo de comercios, y de manera principal, que tan factible puede llegar a ser que se conviertan en clientes atraídos por el driver de negocio de Café La Churrería.

Aunado a esto, deberá permitir conocer la frecuencia con la que visitan la Plaza Comercial donde es de interés poner la sucursal, para de alguna manera poder determinar y proyectar un posible consumo promedio de mi servicio y poder hacer proyecciones en cuanto a la frecuencia de visitas.

Una parte básica del cuestionario se determinó en base a la Guía de Negocios Entrepreneur, en su edición de Cafeterías, sobre todo en la sencillez de las preguntas hechas, y en el esquema de cómo poder obtener información para las proyecciones de consumos potenciales, para poder determinar de alguna manera la justificación de las ventas esperadas.

En cuanto a la población que se está considerando como zona de influencia, prácticamente es la población que visita la Marco Plaza del Mar en la actualidad, y zonas cercanas, como lo son la Universidad Autónoma de Baja California, y el Centro de Gobierno, que son áreas cercanas y de alta afluencia de personas.

Para esta muestra piloto que llevo a cabo, se determinó aplicar el cuestionario a 10 personas, para poder conocer y determinar el correcto entendimiento y funcionamiento del instrumento desarrollado.

El instrumento que se desarrollo es el siguiente, tal cual se aplicó en la muestra piloto:

Encuesta de Conocimiento de Mercado

La información que a continuación se solicita, es para llevar a cabo un estudio de Mercado de la Factibilidad de Ofrecer a Posibles Clientes una nueva opción de servicio en el sur de la ciudad.

1.-¿Te gusta visitar Cafeterías?

Sí _____ No _____

2.-¿Qué edad tienes?

_____ años

3.- ¿Cuándo sales a pasear, normalmente lo haces con?

Amigos _____ Familia _____ Solo _____

4.- ¿Por qué visitas una cafetería?

Relajarte ____ Estudiar ____ Trabajar ____ Bebidas _____

5.- ¿A qué hora se te antoja más el café y/o postre?

Por la Mañana _____ Al mediodía _____ En la Tarde _____

En la Noche _____ Nunca _____

6.- ¿Qué tipo de bebidas de una cafetería prefieres?

Frías _____ Calientes _____ Sin Cafeína _____

7.- ¿Te gustan los Churros de Azúcar?

Si _____ No _____ Nunca lo he probado _____

8.- ¿Cada cuánto tiempo estarías dispuesto a comprar churros?

1 vez por mes _____ 2 veces por mes _____ 1 vez por semana _____

Más de 1 vez por semana _____ Nunca _____

9.-¿Cuánto gastas normalmente en una visita a una cafetería?

Menos de 50 pesos _____ De 50 a 100 pesos _____ De 100 a 150 pesos _____

De 150 a 200 pesos _____ Más de 200 pesos _____

10.- ¿Con que frecuencia visitas la Macro Plaza del Mar?

Más de una vez a la semana _____ Una vez a la semana _____

Una Vez a la quincena _____ Una vez al mes _____ Nunca _____

Gracias por tu tiempo, me proporcionaste información muy valiosa.

Analizando los resultados de las 10 encuestas aplicadas del piloto, se pueden identificar mejoras que se le pueden hacer al instrumento, para que sea más entendible y que me proporcione información más valiosa para poder hacer un mejor análisis de la información, si bien es cierto que el 90% de las preguntas son de carácter cualitativo, si permite hacer comparaciones entre las variables de interés, que me podrán proporcionar información valiosa para la toma de decisiones.

Se encontró que dentro de las opciones de respuestas que se habían considerado inicialmente, dejaba algunas opciones fuera, que varios encuestados no se veían representados por ninguna de las alternativas que les proporcionaba, o en otro caso que seleccionaban más de un resultado, por lo que se tiene que ser más específico en alguna pregunta.

En base a estos comentarios, se desarrolló otra propuesta de encuesta, que quedaría de la siguiente manera, poniendo en color rojo, los cambios que se hicieron por lo menos después de esta prueba piloto.

Esta nueva encuesta se aplicó a una población de 60 personas, de diferentes edades, estatus socio económico y ubicación.

Encuesta de Conocimiento de Mercado

La información que a continuación se solicita, es para llevar a cabo un estudio de Mercado de la Factibilidad de Ofrecer a Posibles Clientes una nueva opción de Servicio en el sur de la ciudad.

1.-¿Te gusta visitar Cafeterías?

Sí _____ No _____

2.-¿Qué edad tienes?

_____ años

3.- ¿Cuándo sales a pasear, normalmente lo haces con? (Selecciona una)

Amigos _____ Familia _____ Solo _____ Pareja _____

4.- ¿Por qué visitas una cafetería?

Relajarte _____ Estudiar _____ Trabajar _____ Socializar _____

5.- ¿A qué hora se te antoja más el café y/o postre?

Por la Mañana _____ Al mediodía _____ En la Tarde _____

En la Noche _____ Nunca _____ En cualquier Momento _____

6.- ¿Qué tipo de bebidas de una cafetería prefieres?

Frías _____ Calientes _____ Sin Cafeína _____

7.- ¿Te gustan los Churros de Azúcar?

Si _____ No _____ Nunca lo he probado _____

8.- ¿Cada cuánto tiempo estarías dispuesto a comprar churros?

1 vez por semana _____ 2 veces por semana _____ 3 veces por semana _____

4 veces por semana _____ Una vez al año _____ Nunca _____

9.-¿Cuánto gastas normalmente en una visita a una cafetería?

Menos de 50 pesos _____ De 50 a 100 pesos _____ De 100 a 150 pesos _____

De 150 a 200 pesos _____ Más de 200 pesos _____

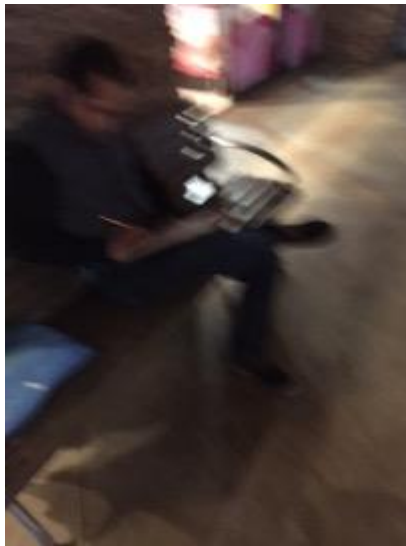
10.- ¿Con que frecuencia visitas la Macro Plaza del Mar?

Más de una vez a la semana _____ Una vez a la semana _____

Una Vez a la quincena _____ Una vez al mes _____ Nunca _____

Gracias por tu tiempo, me proporcionaste información muy valiosa.

Esta encuesta se aplicó en varios días, de una misma semana, el jueves 30 de Noviembre se aplicaron aproximadamente 15 encuestas en el área del Centro de Ensenada, más en específico en la Secundaria del Colegio México (a Maestros y personal Administrativo), para tener un poco de conocimiento de personas de Mayor Edad), una segunda etapa de Aplicación de Encuestas fue el día Viernes 1 de Diciembre dentro de las instalaciones de la UABC (20 encuestas), para conocer un poco el entorno de un alto punto de afluencia de clientes potenciales, y por último alrededor del 50% de las encuestas (35 encuestas), se aplicaron el día Lunes 4 de Diciembre en la Macro Plaza del Mar.



Durante la aplicación de la prueba, nos topamos con mucha apatía por parte de la Gente de participar en este tipo de actividades, muchas personas si nos apoyaron, pero te encuentras con un gran número de personas que por más que les explicas de que se trata y ven el tipo de preguntas, y sobre todo que en ningún momento pides ningún dato personal, no quieren participar, definitivamente al momento de aplicar este instrumento de forma oficial y con el definitivo, tendré que encontrar algún tipo de incentivo (dulces, o algo) que me ayude a que la gente se vea interesada en participar.

Ver Anexo 6.

Resultados.

Para el análisis de Resultados se generó un archivo de Excel, que me permitirá una vez replicado el instrumento final, el poder hacer el análisis un poco más sencillo, y se evitará posibles errores de dedo al capturar información.

Lo primero que se hizo fue generar una pantalla de captura de las encuestas:

The screenshot shows an Excel spreadsheet with the following content:

	A	B	C	D	E	F
1	Encuesta de Conocimiento de Mercado					
2						
3						
4					Folio	Respuestas
5	1.-	¿Te gusta visitar Cafeterias?				
6	2.-	¿Qué Edad Tienes?				
7	3.-	¿Cuándo Sales a Pasear, normalmente lo haces con?				
8	4.-	¿Por qué visitas una cafeteria?				
9	5.-	¿A que hora se te antoja mas el café y/o postre?				
10	6.-	¿Qué tipo de bebidas de una cafeteria prefieres?				
11	7.-	¿Te gustan los Churros de Azucar?				
12	8.-	¿Cada cuanto tiempo estarias dispuesto a comprar churros?				
13	9.-	¿Cuánto gastas normalmente en una visita a una cafeteria?				1 vez por mes 2 veces por mes 1 vez por semana Mas de 1 vez por semana Nunca
14	10.-	¿Con que frecuencia visitas la Macro Plaza del Mar?				
15						
16						
17						
18						

Buttons: Archivar, Limpiar

Donde permitirá capturar las respuestas de cada una de la encuestas de manera de selección, donde cada encuesta se le asignara un folio consecutivo diferente, donde solamente se tendrán que seleccionar las respuestas dadas por el entrevistado y picar el botón de Archivar, una vez hecho esto, se pica el botón de Limpiar, para que deje nuevamente la encuesta en blanco y que ninguna respuesta se vaya a quedar de una encuesta anterior, esto se va a repetir por la cantidad de encuestas que se hagan.

Una vez terminado de alimentar las encuestas realizadas, se tiene otra hoja que se determinó como Registro BD, en la cual, cada vez que se le pico el botón de Archivar, los datos de la encuesta fueran almacenados de manera consecutiva, sin límite de posibles datos, para posteriormente poder hacer el análisis de esta información directamente desde la base de datos completa.

The screenshot shows an Excel spreadsheet with the following data table:

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
	Folio	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
2	1	Si	32	Amigos	Relajarte	En la Tarde	Calientes	Si	2 veces por mes	De 50 a 100 pesos	Una vez a la semana
3	2	Si	33	Familia	Bebidas	En la Tarde	Frias	Si	1 vez por mes	De 50 a 100 pesos	Una vez al mes
4	3	Si	28	Amigos	Bebidas	En la Noche	Frias	Si	1 vez por mes	De 50 a 100 pesos	Nunca
5	4	Si	27	Amigos	Bebidas	En la Noche	Frias	Si	1 vez por mes	De 100 a 150 pesos	Una vez al mes
6	5	Si	32	Familia	Bebidas	En la Tarde	Calientes	Si	1 vez por semana	De 100 a 150 pesos	Una vez a la Quincena
7	6	Si	45	Familia	Relajarte	En la Noche	Frias	Nunca lo he probado	1 vez por mes	De 150 a 200 pesos	Una vez al mes
8	7	Si	27	Amigos	Relajarte	En la Noche	Frias	Si	1 vez por mes	De 150 a 200 pesos	Una vez al mes
9	8	Si	32	Amigos	Relajarte	En la Noche	Calientes	Si	1 vez por semana	De 150 a 200 pesos	Una vez a la Quincena
10	9	Si	39	Amigos	Bebidas	En la Tarde	Calientes	Nunca lo he probado	1 vez por mes	De 100 a 150 pesos	Una vez al mes
11	10	No	48	Familia		En la Tarde		Nunca lo he probado			Una vez al mes
12	11	Si	31	Amigos	Relajarte	En la Tarde	Frias	Si	1 vez por mes	De 50 a 100 pesos	Una vez a la Quincena
13	12	No	43	Familia		En la Tarde		No	Nunca		Una vez al mes
14	13	Si	47	Amigos	Relajarte	En la Tarde	Frias	Si	1 vez por mes	De 50 a 100 pesos	Una vez al mes
15	14	Si	42	Amigos	Relajarte	En la Noche	Frias	Si	2 veces por mes	De 100 a 150 pesos	Una vez a la Quincena
16	15	Si	63	Familia	Relajarte	En la Tarde	Calientes	Si	1 vez por mes	De 100 a 150 pesos	Una vez a la Quincena
17	16	No	56	Familia		En la Tarde		No	Nunca		Una vez al mes
18	17	Si	20	Amigos	Relajarte	En la Tarde	Frias	Si	2 veces por mes	De 50 a 100 pesos	Una vez a la semana
19	18	Si	23	Familia	Relajarte	Por la Mañana	Calientes	Si	2 veces por mes	Menos de 50 pesos	Mas de una vez a la semana
20	19	Si	26	Familia	Relajarte	Por la Mañana	Frias	Si	1 vez por semana	De 50 a 100 pesos	Una vez a la semana
21	20	Si	28	Familia	Relajarte	En la Tarde	Calientes	Si	1 vez por semana	Menos de 50 pesos	Una vez a la semana
22	21	Si	24	Familia	Bebidas	Por la Mañana	Calientes	Si	2 veces por mes	De 100 a 150 pesos	Mas de una vez a la semana
23	25	Si	20	Amigos	Estudiar	Por la Mañana	Frias	Si	2 veces por mes	De 50 a 100 pesos	Una vez a la Quincena
24	23	Si	19	Amigos	Relajarte	En la Tarde	Calientes	Si	2 veces por mes	De 50 a 100 pesos	Una vez a la Quincena
25	24	Si	19	Familia	Trabajar	En la Noche	Frias	Si	1 vez por semana	De 50 a 100 pesos	Mas de una vez a la semana
26	25	Si	19	Familia	Estudiar	En la Tarde	Frias	Si	2 veces por mes	De 50 a 100 pesos	Una vez a la semana
27	26	Si	19	Amigos	Estudiar	En la Noche	Frias	Si	1 vez por semana	De 50 a 100 pesos	Una vez a la semana
28	27	Si	19	Amigos	Estudiar	En la Tarde	Frias	Si	2 veces por mes	Menos de 50 pesos	Una vez al mes

Con base a esta información, ya se procedió a hacer algunas gráficas y análisis que pudieran dar información valiosa para la toma de decisiones.

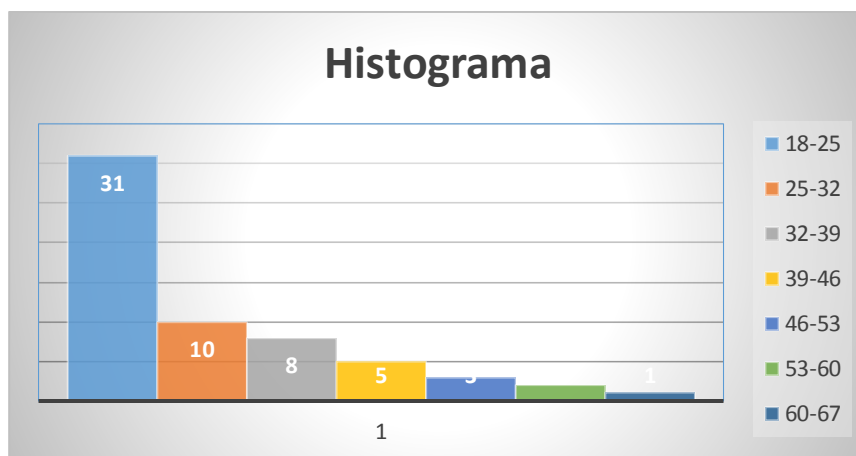
De los cuestionamientos hechos, como ya lo mencione al que más herramientas estadísticas pude aplicarle fue al cuantitativo, que era la pregunta de la edad, obteniendo los siguientes resultados:

¿Qué Edad Tienes?

Media= 28.63333333
 Mediana= 23.5
 Moda= 19
 Rango= 45
 Desviación Estándar= 11.17953134
 Varianza= 124.9819209

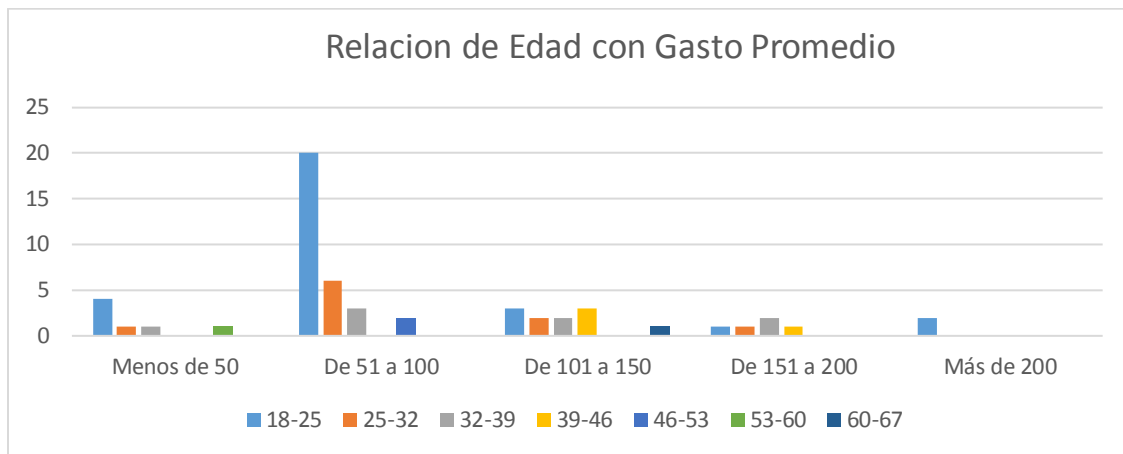
 Clase Estándar = 5
 Clase STURGES = 6.906890596
 Intervalos de Rango= 6.428571429

Marca de Clase	INI	FIN	INTERVALO	Frecuencia Abs	Frec. Ab. Acum	Frecuencia Relativa
21.5	18	25	18-25	31	31	51.667
28.5	25	32	25-32	10	41	16.667
35.5	32	39	32-39	8	49	13.333
42.5	39	46	39-46	5	54	8.333
49.5	46	53	46-53	3	57	5.000
56.5	53	60	53-60	2	59	3.333
63.5	60	67	60-67	1	60	1.667
				60		100

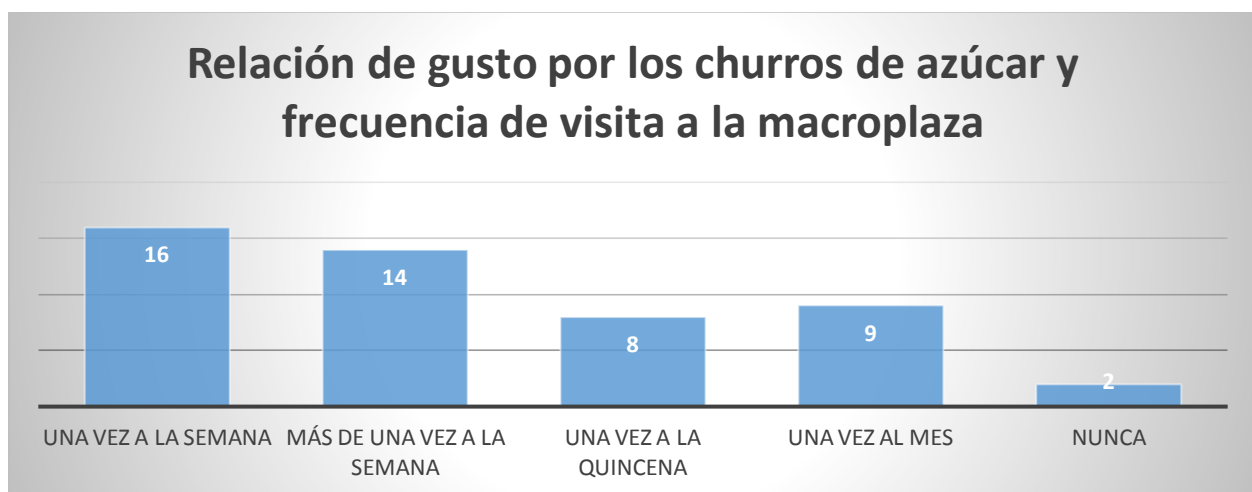


Con el sesgo totalmente a la izquierda en el Histograma, lo que me dice que en la prueba piloto más de la mitad de los encuestados fueron menores de 25 años.

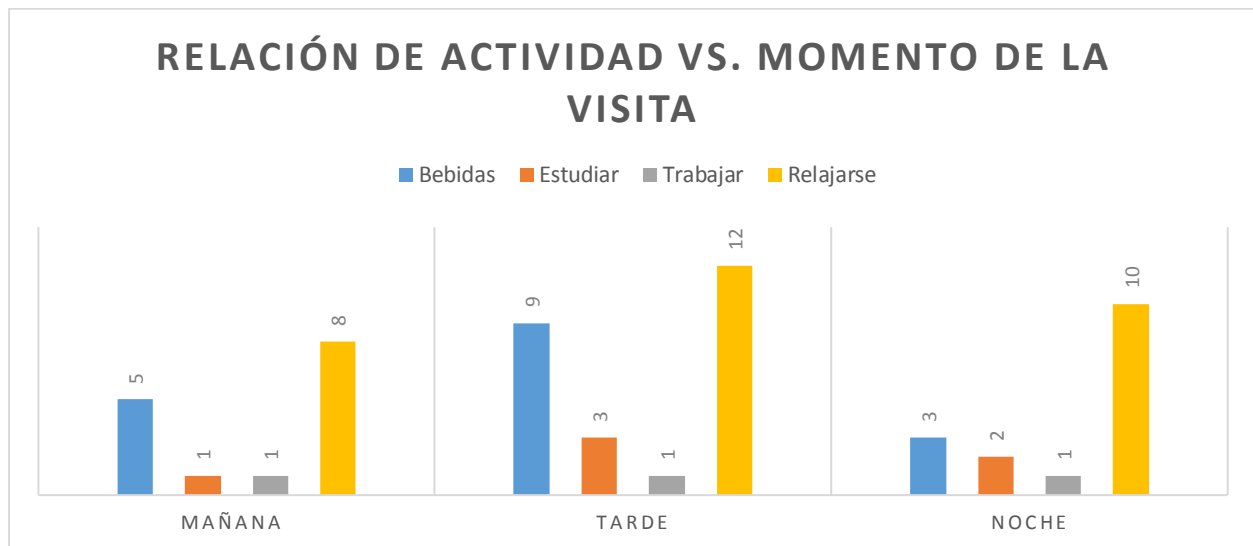
En cuanto al resto de las preguntas al ser cualitativas, las pruebas estadísticas que se les pueden hacer son prácticamente nulas, por lo que para mi estudio por el momento decidí, hacer graficas comparativas entre los ITEMS que considere más relevantes para la toma de decisiones:



Esta Grafica, me permite ver la relación que existe entre los hábitos de gasto en lugares similares al que ofrezco, en relación a la edad de los posibles clientes, lo que me da un dato de que al menos en la prueba piloto, una gran mayoría gasta entre 50 y 100 pesos por visita, información que me permitiría determinar la cantidad de clientes mínimos que requeriría por día para poder cubrir las costos operativos del negocio.



En esta otra gráfica, puedo ver la relación de los clientes que si les Gustan los Churros de Azúcar, y la frecuencia con la que visitan la Macro Plaza del Mar, lo que me daría una idea, de los posibles clientes que me pueden visitar en un periodo de tiempo determinado.



Y por último, en esta gráfica, puedo observar los hábitos de visitas de los clientes potenciales y la actividad por la cual visitan primordialmente los cafés, lo que me permite poder determinar un horario óptimo de operación, y el tipo de inmuebles y necesidades que puedan tener los clientes para satisfacer sus requerimientos y que tengan preferencia por visitar la Sucursal de Café La Churrería.

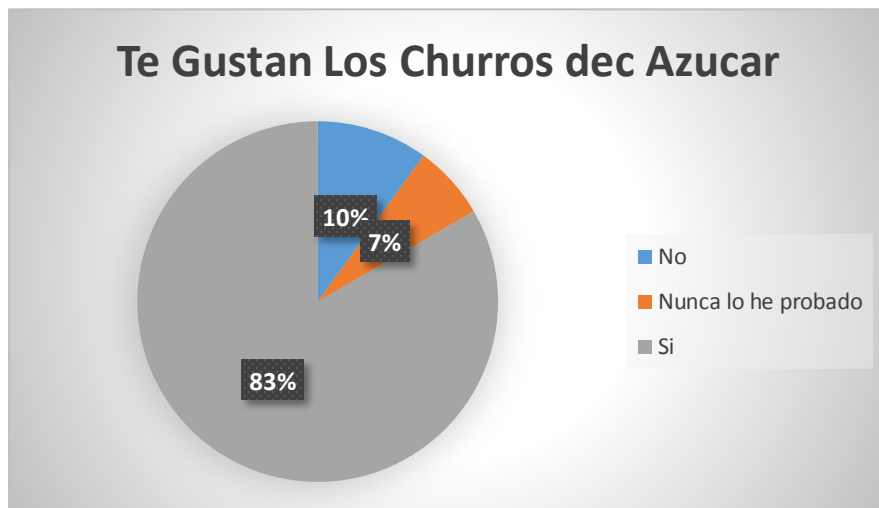
De manera individual se puede analizar cada una de las preguntas realizadas, que al igual que estas últimas tres de relación de dos variables, nos proporcionan información muy valiosa para la toma de decisiones. Que van desde el tipo de instalaciones, hasta el tipo y estrategias de marketing que serán necesarias para lograr un mayor impacto y presencia de marca en la zona.

Discusión de Resultados.

En base a la experiencia de la elaboración de este instrumento y la aplicación del piloto, me permitió ver de primera mano, la manera en la que los clientes en la Macro Plaza se comportan, que se deben tener en cuenta además de la intención de compra, la ubicación del local, y la publicidad física en el área de cómo atraerlos hacia tu comercio.

Permite conocer por comentarios adicionales, de boca en boca, información valiosa que no forma parte de tu cuestionario, pero que te permite conocer el sentimiento de los posibles clientes en cuanto a la competencia, o el interés o curiosidad que muestran por el posible producto que les puedes llegar a ofrecer; así como la confirmación de que existen clientes difíciles, tanto de encuestar, como de satisfacer en los comercios, por lo que nos invita a seguirmos preparando en los temas de servicio al cliente, que es una de las partes medulares de las empresas que nos queremos dedicar a los servicios.

Observando los resultados de la encuesta:



Encontramos que existe un gran mercado que gusta de nuestro Driver de Negocio, aun y cuando sea solamente una prueba piloto con 60 personas.

Aunado a este análisis, se revisó el entorno económico en el cual se encuentra envuelto el municipio de Ensenada, principalmente la zona metropolitana.

En base a los elementos analizados del Municipio de Ensenada, se pueden observar varias Oportunidades que se van a estar presentando como organización.

En general en el Estado, la mayoría de la Población se encuentra distribuida en la categoría de Productiva, lo que da certidumbre en el hecho de que mientras se sigan generando trabajos, la mayoría de la gente va a poder salir a consumir productos. Esto aunado al hecho de que Baja California está dentro de los estados del país con mayor aporte al PIB en el Sector Terciario, refuerza la certeza de que el Giro en el cual se está operando, tiene un gran impacto en la economía regional.

En base a los elementos analizados del Municipio de Ensenada, se pueden observar varias Amenazas que se pueden estar presentando como organización:

El servicio de agua es limitado, actualmente no se da basto para cubrir las necesidades de su población. No hay una estrategia aceptable para solucionarlo. Hay tandeos de agua, reducciones y cortes a diestra y siniestra en diferentes sectores de la ciudad. Lo que deja a las empresas en la necesidad de hacer inversiones para cubrir deficiencias del sector público, o en limitar ciertos servicios que se deben ofrecer dentro de las instalaciones.

En suma, podríamos establecer que la economía de Ensenada se encuentra en crecimiento, ha estado en constante lucha, pero se mantiene estable. La deuda ha jugado un papel fundamental, ya que, en gran parte, la ciudad no ha logrado crecer en mayor medida debido a que el dinero que ingresa se utiliza para pagar las deudas adquiridas por administraciones pasadas, las obras que se realizan en infraestructura no se realizan con materiales de calidad, la pavimentación, por ejemplo, y, por lo tanto, la durabilidad se reduce y genera un gasto mayor que afecta directamente a la ciudadanía.

Otro factor que se considera fundamental para el éxito de las organizaciones del sector servicio, es que anteriormente la publicidad fluía en un solo sentido, decía únicamente lo que quería que el consumidor recibiera, es decir, era una comunicación

unilateral. Hoy en día el consumidor puede manifestar su opinión acerca de la publicidad ya que las redes sociales en la actualidad lo permiten, lo cual es un puente que permite una mayor cercanía entre el consumidor y la organización, llegando a una comunicación bilateral.

En la actualidad se puede monitorear muy de cerca todas las actividades de las redes sociales, lo que permite a la organización, el estar conociendo en tiempo real el impacto de sus publicaciones, tanto de manera local, como global. Lo que permite tener una mejor capacidad de respuesta y de adaptación a los gustos de los consumidores, y lo cual permite a la organización mantener una constante renovación del producto y servicio.

Parte importante del estudio de mercado, y por lo cual se debe de buscar el tener un driver de negocios, es que, a nivel industrial, en la región solamente existen 3 proveedores principales de insumos para cafeterías de especialidad, que son Sabarex, Café La Negrita, y Etrusca, por lo que es de suma importancia el conocer bien los productos con los que se va a trabajar y poder convertirlos en algo innovador que te diferencia de la competencia.

Al analizar la competencia en esta zona, se detecta un alto potencial, ya que la mayoría de los competidores son cadenas nacionales, al igual, la competencia es de alto nivel, por lo que las exigencias en cuanto a calidad del producto y servicio se deben de reforzar para poder competir en este tipo de mercados.

2.3 Distribución y puntos de venta

El establecimiento estará ubicado en la Carretera Transpeninsular S/N, Zona Sur, Ensenada, B.C., dentro del área principal de la Macro Plaza del Mar de la ciudad de Ensenada, lo que lo convierte en un lugar estratégico, ya que queda cerca de los clientes locales, y queda dentro del área de confort de los burócratas y estudiantes de la ciudad de Ensenada, además de que está situado frente a unos de los cines más importantes de la ciudad.

Se tiene contemplado abrir una sucursal más en un futuro inmediato ya que la ciudad está creciendo rápidamente, por lo que se analiza contar con un servicio adicional de Despachador Móvil, para poder atender eventos en donde se requiera, y que cuando no se esté atendiendo algún evento, este despachador móvil se pueda instalar en alguno de los andadores turísticos de la ciudad.

El enfoque principal de este Plan de Negocio, es la concepción de poder replicar al Modelo de Negocios de Café La Churrería en una sucursal.

Se está analizando la opción de que se genere una aplicación especial de Café La Churrería para dispositivos móviles, donde se puedan conocer nuestros productos, tenga áreas interactivas para que los niños puedan jugar en la aplicación, así como zona de recetas y recomendaciones, sin faltar el área de comentarios, para lograr una mayor penetración de mercado y que los clientes puedan vivir la experiencia de Café La Churrería dentro y fuera de las instalaciones.

Se hizo un análisis de las Ventajas Competitivas de lo que ofrece Café La Churrería, obteniendo la siguiente información:

ANALISIS DE VENTAJA COMPETITIVA

Competencias	Valiosos	Raros o Únicos	Difíciles de Imitar	Recursos difíciles de Obtener	Tipo de ventaja que desarrollan, temporales o duraderas
Instalaciones Rusticas	X	X	X	X	Ventaja Competitiva de Largo Plazo
Incorporación de Churros al menú	X	X			Ventaja Competitiva de Corto Plazo
WiFi	X				Ventaja Competitiva de Muy Corto Plazo
Presencia de Marca	X	X	X	X	Ventaja Competitiva de Largo Plazo
Diferenciación del Servicio	X	X	X		Ventaja Competitiva de Mediano Plazo
Adaptabilidad al cambio	X	X	X	X	Ventaja Competitiva de Largo Plazo
Calidad de Materias Primas	X				Ventaja Competitiva de Muy Corto Plazo
Innovación de nuevos Productos	X	X	X		Ventaja Competitiva de Mediano Plazo

Tabla 2. Análisis de Ventaja Competitiva contra los competidores de la zona. Creación Propia.

En base a estas observaciones, se tiene que desarrollar la estrategia de trabajar en las ventajas competitivas de corto y mediano plazo, ya que son las que más fácilmente se pueden replicar, y por lo tanto no se mantienen a lo largo del tiempo como una ventaja.

Se debe de trabajar en la diferenciación del servicio, para lograr convertirlo en algo difícil de obtener para los competidores, lo que nos daría una ventaja a largo plazo. Se programarán capacitaciones constantes en los temas de servicio al Cliente, para todo el personal que labore dentro de la organización, para recordarnos siempre que el cliente es la razón fundamental de nuestro crecimiento.

2.4 Promoción del Producto

En la actualidad la organización está llevando a cabo una estrategia publicitaria basada de redes sociales, donde a los clientes se les ofrecen descuentos por participar. Cada cliente que visite Café La Churrería y publique en la aplicación de Facebook que está visitando el café, se hace acreedor a un 5% de descuento del total de su consumo.

Se contara con tarjetas de Cliente frecuente, donde se premian a los clientes que vayan acumulando visitas al Café con bebidas gratis. Cada 10 visitas, el cliente se lleva una bebida completamente gratis.

Se contratara un servicio con la Agenda Escolar Mom's, la cual es entregada a 5,000 mil mamás en la ciudad de Ensenada, donde sale una publicidad con presencia de Café La Churrería, donde además se ofrecen cupones de diversos tipos de impacto, desde un churro de cortesía, hasta un 20% de descuento en el consumo total del Cliente.

Se hizo un estudio de los productos que se ofrecen en Café La Churrería, en donde se obtuvieron los siguientes datos:

ANALISIS DE PRODUCTOS

		Vacas		Estrella		Dilema o Incognito		Perros						
FRAPPES	16 Oz	1.1	2.1	3.1	4.1	5.1	6.1	7.1	8.1	9.1	10.1	11.1	12.1	13.1
		Capuchino	Moka	Moka Blanco	Oreo	Caramelo	Chocolate	Horchata	Capitan Crunch	Toffe	Chai Especies	Chai Vainilla	Brownie	Amareto- Avellana
SMOOTHIES	16 Oz		1.1	2.1	3.1	4.1	5.1	6.1	7.1	8.1	10.1		10.1	
			Fresa Platano	Manzana Verde	Moras Silvestres	Mango	Framb/Crema	Fresa	Pasion Tropical	Fresa Colada			Chia Blanco	
		Vacas		Estrella		Dilema o Incognito		Perros						
POSTRES	Presentacion		1.1	2.1	3.1	4.1	5.1	6.1						
			Pastel	Pie	Brownie	Blondie	Blondie Cargado	Galletas						
COMIDAS	Presentacion		1.1	2.1	3.1	4.1	5.1	6.1						
			Sand. Pavo	Sand. Atun	Sand. Salmon	Ensalada Pollo	Crema de Trigo	Avena						
ADICIONALES	Presentacion		1.1	2.1	3.1	4.1	5.1	6.1						
			Botella Agua	Leche	Refresco	Jugos	Soda Italiana	Volvan Vainilla						
POSTRES PREPARADOS	ram													
	Gde		1.3											
	Med		1.2	2.2					6.2					
			1.1	2.1	3.1	4.1	5.1	6.1						
			Churro Trad	Mini Churro	Churro Relleno	Churro Nieve	Chufle	Platano Frito						

Tabla 3. Esquematización y detección de productos estrella. Tabla de Creación Propia.

Lo que permite identificar los productos de mayor relevancia para la organización, y en los cuales se deben de enfocar para tener mejores resultados.

Aun y cuando no todos los productos son estrella, muchos de ellos se tienen que mantener en el Menú, ya que son parte de un servicio mínimo básico que se debe de ofrecer al cliente.

Una forma adicional que se utilizara en la sucursal de Café La Churrería, para dar a conocer sus productos a los clientes potenciales, es el regalar muestras de churros y bebidas los fines de semana, a la gente que visite el centro comercial, para así captar un flujo de personas que no pasa frente a las instalaciones.

Constantemente estar en la búsqueda de nuevas presentaciones para los productos, lo que llevará a hacer publicaciones periódicas de productos ya existentes y de nuevos productos en la página oficial de Facebook de Café La Churrería, donde se le dará seguimiento al impacto y comentarios que tiene el producto.

La empresa se encuentra en un ambiente de competencia entre moderado a alto, por lo que se recomienda que se apoye en sus ventajas competitivas a largo plazo para lograr la penetración de marca que andan buscando y que se pueda capitalizar esto a un crecimiento de la organización como tal.

Se reconocen los esfuerzos por diferenciar sus productos y marca del resto de los competidores, por lo que se recomienda que se enfoquen en sus productos estrella, para generar la base estable de operación, y fortalecer el desarrollo de nuevos productos mediante sus procesos de innovación.

Para el tema de promoción de los productos, se estarán utilizando imágenes como las siguientes:

¡Tienes hambre?
Prueba nuestros
sándwiches



¡El mejor equipo!
Churros de azúcar
y nieve de vainilla



¡Con tu dip favorito!
Cajeta, chocolate
y más







¿Buscas algo nuevo?
Pide unos
plátanos fritos



¡Para compartir!
Churro pop's, diviértete
mientras los comes








2.5 Fijación y Política de precios

La organización de Café La Churrería, está buscando lograr un margen en promedio de un 30%, por lo que para la fijación de precios, tienen en cuenta los siguientes factores:

De inicio tratan de romper el mercado al introducir un producto nuevo e innovador al sector, manteniendo una gama de precios base bajos en la gama de productos en base a los competidores o Referencias principales de la localidad.

Se consideran los insumos por producto, así como su parte proporcional de fijos y variables, como lo son: personal, renta, servicios, materias primas, desechables, publicidad, instalaciones, etc.

Con los cambios actuales de la economía, han subido en promedio un 10% el costo de sus insumos, por lo que están haciendo la estrategia para relanzar nuevamente su menú, con nuevos productos (diferenciados) y con sus nuevos precios, que siguen buscando el permanecer en la parte baja de la gama del sector, para buscar un mejor posicionamiento de mercado.

Se tiene una búsqueda constante de los mejores precios de los insumos generales de Café La Churrería, para así lograr reducir los costos variables del producto.

2.6 Plan de Introducción al Mercado

El plan de introducción al mercado es la estructura de acciones concretas a realizar en los primeros meses de desarrollo de la empresa para garantizar el éxito al entrar en el mercado (Alcaraz, 2011)

Para este plan de introducción, se están haciendo las consideraciones siguientes:

- ✓ El producto se venderá directamente en las instalaciones de la Sucursal, sin ofrecer el servicio a domicilio, pero si teniendo la opción de servicio para llevar.
- ✓ Se llevaran a cabo campañas previas a la apertura de la sucursal, tanto en las redes sociales, en el mismo sitio, y se consideraría la opción de utilizar a la radio, como parte de la estrategia publicitaria de apertura.
- ✓ Se ofrecerá también el descuento por publicaciones en las redes sociales, y de arranque el primer fin de semana, todas las bebidas se ofrecerán con una pieza de churro tradicional de cortesía.

2.7 Riesgos y Oportunidades del Mercado

Café La Churrería busca la oportunidad de deleitar el paladar de cualquier cliente dispuesto gastar en un producto de calidad, para cautivarlo con el sabor y convencerlo con el servicio, de que la empresa es la mejor opción para tener un placentero momento de descanso y degustación.

Buscan tener una mejor continua en su servicio, por lo que constantemente están tras la innovación, y la búsqueda de la satisfacción de los clientes. Para que logren ser los mejores en la preparación, sabor y variedad de churros de azúcar y cafés de diferentes estilos.

Se busca estar presente en los paladares y mentes de los ensenadenses y sus visitantes con churros ricos y sabrosos, deliciosos cafés.

Mantener una cartera de clientes potenciales al cual satisfacer necesidades y paladares exigentes, como también buscar cautivar al mercado futuro, es decir a los adolescentes y visitantes de otras zonas. Buscar la colocación y permanencia en el mercado de alimentos. Analizar, informar y recomendar la acción con respecto a la cobertura del mercado y a los esfuerzos de ventas de nuevas zonas y mercados meta.

Se llevó a cabo el siguiente análisis FODA de la organización, donde se encontró lo siguiente:

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Ofrecemos un producto de Calidad Ofrece un concepto Innovador Ubicación céntrica Instalaciones acogedoras Red Inalámbrica Servicio al Cliente Estacionamiento Exclusivo Diferentes opciones de pago	Tiempos de repuesta a los pedidos Falta de personal No hay un Manual de Organización No hay manuales de Procedimientos
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Eventos Culturales en la Zona Turismo Programas Gubernamentales (Se Turista en tu estado, Consume Local, etc)	Obras Publicas en Reparación cercanas a la ubicación del negocio Entorno Económico Falta de Agua (Tandeos) Reformas Fiscales Incremento de Impuestos

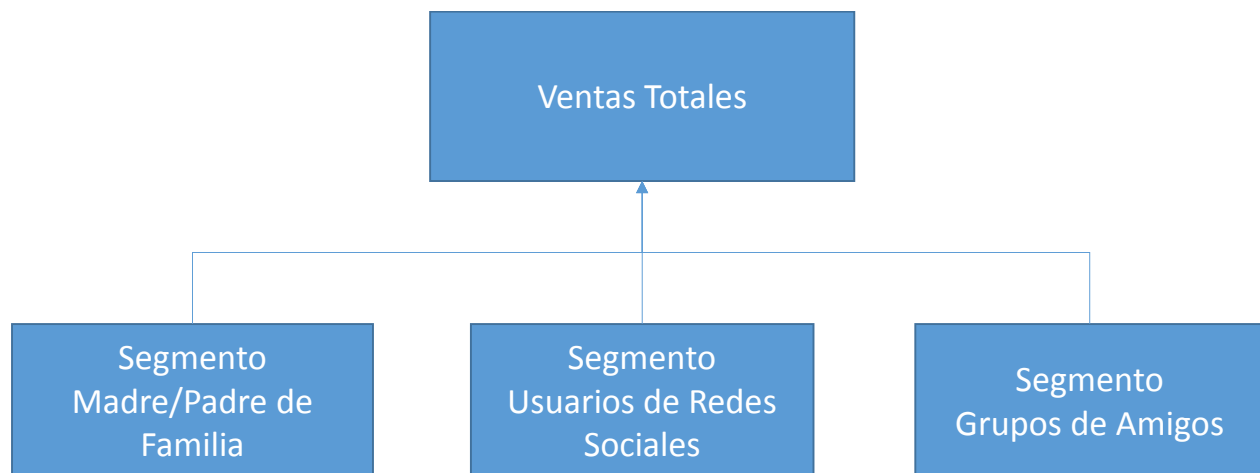
Tabla 4. Análisis FODA. Creación propia.

2.8 Sistema y Plan de Ventas

Las ventas constituyen una de las funciones básicas de la empresa. El Mejor sistema contable, la mejor publicidad y los mejores métodos de producción no podrán ayudar en nada si las ventas no ocurren, nada pasa en la empresa hasta que alguien vende. (Alcázar, 2011)

Con el propósito de diseñar una mezcla de marketing adecuada al mercado meta de la empresa, es necesario identificar sus características y, en caso de que se presenten diversos mercados de interés, es recomendable proceder a segmentarlos.

Cuando se tenga la sucursal en operación, se podrá hacer la división por sucursales, mientras tanto, la división se puede identificar de la siguiente manera:



Dentro de toda la gama de clientes potenciales que visitaran Café La Churrería, se pueden identificar tres grandes segmentos, para los cuales se tienen estrategias de seguimiento y atracción de clientes diferentes.

Para el Segmento de Madre/Padre de Familia, se tiene establecido un programa de estimulación de ventas y de publicidad, basado en talonarios de cupones de descuento en agendas escolares que se reparte en toda la ciudad de Ensenada, con un impacto de 5,000 mil familias por semestre. El seguimiento que se le da a esta

publicidad es mediante la recepción de los cupones de descuento al momento de los consumos de los clientes.

Para el segmento de Usuarios de redes sociales, se están publicando constantemente imágenes de los productos que se manejan en Café La Churrería en las redes sociales más utilizadas, como lo es Facebook, y se ofrecen descuentos a los usuarios que hagan publicaciones dentro de nuestras instalaciones, de esta manera se busca incentivar el consumo de los clientes, y por otra parte, se busca el tener una mayor presencia de marca dentro de las redes sociales, al llegar a más usuarios cada vez que alguien hace un publicación en la red.

Por último el tercer segmento que se tiene identificado, es el de grupos de amigos que nos visitan, donde se le da seguimiento al momento de ofrecer el servicio de reservaciones para los que así lo deseen.

Un último segmento que apenas se está desarrollando y es el de Turistas, ya que poco a poco con el alza en el valor del dólar, se está viendo una mayor presencia en el mercado nacional, de turistas, por lo que con ellos por el momento se les está ofreciendo la facilidad de atenderlos en inglés, así como la opción de acceder a los descuentos que se ofrecen a los usuarios de redes sociales, si así lo desean.

Otra manera que se tiene para diferenciar las ventas, es en la naturaleza del producto, para lo cual se dividió el menú en 4 vertientes, que son:

- ✓ Repostería, que engloba todos los postres que se venden en la empresa, tanto los propios, como los comprados.
- ✓ Bebidas Calientes, que engloba todas las bebidas calientes que se ofrecen en la empresa, todas son propias.
- ✓ Bebidas Frías, engloba todas las bebidas frías que se preparan en la empresa, propias.
- ✓ Adicionales, que engloba las bebidas compradas, y alimentos que se venden en la empresa (Comidas).

En base a estas dos maneras de diferencias a los clientes y sus hábitos de consumo, se pueden preparar estrategias de temporada, y planes de promociones.

Dentro de las posibles estrategias de publicidad que se tienen identificadas en la ciudad de Ensenada, para lograr un mejor desarrollo del producto son:

- Publicidad en Prensa: El Vigía, el Mexicano, El Zeta, etc.
- Publicidad en Revistas: Allure, Lo Mas In (Versión Digital), etc.
- Publicidad electrónica: Portales de la ciudad (ensenada.net, ensenadahoy.com, etc.)
- Anuncios en radio: se tienen 3 principales ofertas que manejan el 85% del mercado de radioescuchas, los cuales son: Los 40 principales, EXA fm, y La Mejor.
- Publicidad impresa: Volantes, cupones, trípticos, etc.
- Redes Sociales: tiene un alto impacto y alcance.

Como parte de las estrategias de venta, se encuentra la constante innovación de los productos que se le ofrecen al cliente, buscando la constante renovación de las presentaciones de los productos que se ofrecen, para mantener la sorpresa y satisfacción del paladar de los clientes.

2.9 Plan de Abastecimiento

La administración de las Materias Primas, es un punto delicado, más aun tratándose de artículos perecederos.

Si se manejan existencias muy pequeñas se corre el riesgo de carecer de los materiales para elaborar el producto. Cuando se dispare la demanda pronosticada y no es cubierta a tiempo, las ventas se pierden, lo que se traduce como clientes inconformes. Al no ofrecer en tiempo y forma los productos que se ofertan en el menú.

O bien, si se tiene demasiado inventarios, incurrimos en problemas financieros y de espacio de almacenamiento, que a la larga se tornan en altos costos operativos.

Por lo que para llevar una correcta administración de inventarios en Café La Churrería, se plantean dos condiciones:

- ❖ La capacidad de Almacenamiento por tipo de producto (Refrigerado, perecedero, etc)
- ❖ La rotación de los productos.

Con la idea de optimizar este proceso, se generó una lista completa de los productos que se utilizan en las instalaciones, tanto de consumo operativo, como de servicio para clientes, por lo que cada tercer día se hace el levantamiento para determinar los inventarios y detectar cual está por debajo del mínimo para que se tenga que reabastecer.

Para optimizar el proceso de compra se seleccionó un grupo de proveedores que, en combinación, se tenga el mayor beneficio en calidad y precio de los productos, para optimizar el proceso de compra y maximizar los recursos (tiempo, combustibles, etc), llegando a determinar que los proveedores óptimos para los productos que se utilizan en Café La Churrería son:

- SAM's Club
- Smart & Final
- Distribuidora La Canasta
- COSTCO

Entro otros de mayor impacto, además de los proveedores de los insumos para la barra de Café:

- Bolsas y Plásticos de Ensenada
- Café Etrusca

Con esta gama de proveedores, se pueden satisfacer las necesidades operativas de Café La Churrería en cuanto a consumibles, por otra parte si se trata de maquinarias, los proveedores se encuentran fuera de la localidad, por lo que los pedidos se hacen a través de compras electrónicas y pedidos con tiempos de entrega un poco más largos.

Las existencias de los inventarios se manejan de manera más eficiente evitando desperdicios y tiempos de vencimientos caducos, mediante el manejo de inventarios tipo Primeras Entradas, Primeras Salidas, pero teniendo como base adicional las fechas de vencimiento de los productos perecederos, donde la fecha de vencimiento esta sobre la fecha de compra del producto.

Al manejar los mínimos y máximos en inventarios, permite tener una menor cantidad de posibles pérdidas, ya que no permite el desabasto de materiales, y evita las compras de pánico por posibles ofertas de los proveedores, que pueden llevar a que el producto se caduque en el almacén.

Por su complicación en el suministro, la programación de los insumos para la barra de café se tienen que hacer con unos límites más altos en cuanto a máximos, ya que el proveedor viene de la ciudad de Tijuana y solo tiene programas una visita a la semana, por lo que el Plan de Producción en base al esperado de consumo se tiene que revisar con mayor cuidado.

Todo este control de inventarios, se tiene que hacer de la mano en base al pronóstico de ventas que se tiene por temporada en Café La Churrería, que sale en base al comportamiento histórico de los clientes.

4 Capítulo 3: Producción

3.1 Especificaciones del producto.

Ofrecer el servicio de una barra de café completa, incluyendo bebidas a bases de espresso, a base de café regular, tanto frías, como calientes, además de las bebidas que no son en base a café, como lo son los smoothies y los refrescos.

Aunado a la barra de café, ofrecer postres hechos con recetas propias al momento, como lo son los Churros (en una amplia gamas de opciones) y los plátanos machos fritos, así como comidas ligeras; además manejar postres que se preparen con anticipación como lo son los brownies, empanadas, galletas; y algunos otros que compramos a proveedores externos, como lo son pasteles.

El servicio lo estarán ofreciendo con 6 personas.

Contaran con instalaciones cómodas, divididas en 3 secciones; en la sección 1, se tiene una sección de mesas y sillones, con una capacidad instalada de 30 asientos disponibles, tendrá la sección de servicio de bebidas con una barra, mostrador y vitrinas, y la sección de cocina, la cual estará habilitado como oficina, almacén, comedor y cocina; además en las instalaciones contarán con dos baños completamente equipados, uno designado para hombre y otro para mujeres.

El servicio que se ofrecerá es de autoservicio, el cliente llega directamente a la caja a hacer su pedido, una vez que están listas sus bebidas se le llama por su nombre para entregarlas y si pidió algún producto de la cocina, este se les entrega directamente en la mesa que escogieron.

Se tendrá el lugar ambientado con música de fondo que se controlará desde la sección de la barra, y el lugar en si tendrá una decoración rustica, tipo vintage, para buscar hacer el local acogedor.

Para el servicio de café, se contara con una máquina de espresso de dos grupos (con capacidad de 10 litros) su molino de café, así como una caldera para calentar agua para el café regular que se prepara al momento en cada pedido (con otro molino para café regular), y una licuadora industrial para las bebidas en Frappe y/o Smoothies.

En la cocina se contara con una freidora doble, y una estufa, para el preparado de los alimentos.

La distribución del consumo se reparte en un 40% del área de cocina y un 60% en área de la barra de café.

Como servicio adicional a sus clientes, se contara con juegos de mesa a disposición de los mismos, como lo son barajas, uno, tenga, domino, ajedrez, monopolio, rompecabezas infantiles, etc.

Se tendrá a disposición de los clientes diversos servicios como lo son la opción de hacer reservaciones para grupos, se cuenta con un proyector a disposición de los clientes, un televisor, se cuenta con servicio de WIFI, y conexiones eléctricas de puntos estratégicos del local.

3.2 Descripción del proceso de producción o prestación del servicio

Se contará con un sistema de Punto de Venta desarrollado específicamente para las necesidades de Café La Churrería, del cual la matriz ya tiene los derechos, que permite tomar las ordenes por categorías y mandar la señal a cocina cuando tenga que preparar algún alimento y mandar la señal a barra cuanto tenga que preparar alguna bebida.

Todos los alimentos son preparados al momento, para garantizar su frescura y sabor, por lo que solamente se tendrán preparaciones previas de los materiales y no producto terminado listo para la entrega, a excepción de los productos de repostería que son comprados.

Para la secretaria de Turismo SECTUR y la Certificación de Distintivo Moderniza, la Postura de atención:

El servicio bien prestado incluyendo una buena atención al Cliente, es la mejor promoción que existe para un negocio. La calidad en el servicio es un factor de diferenciación que hace que un negocio se distinga.

Causas por las que las empresas pierden clientes:

- 68% por problemas en la postura de atención.
- 14% por reclamos no atendidos.
- 9% por precios poco competitivos.
- 9% por situaciones diversas

Es todo momento o experiencia en la que un cliente entra en contacto con nuestra empresa y da como resultado su impresión o percepción sobre la calidad de nuestro servicio.

- Experiencia plenamente satisfactoria.
 - ✓ Capturan al cliente.
 - ✓ Generan credibilidad de la empresa.

- Experiencia insatisfactoria.
 - ✓ Alejan al cliente.
 - ✓ Generan descrédito en la empresa.

Las Reglas para el mejoramiento del servicio:

- Saludar al cliente.
- Los primeros 30 segundos cuentan.
- Ser cordial.
- ¡Hacer uso de la AUTONOMÍA que se tiene!
- Siempre sonreír.
- Los 30 últimos segundos cuentan.

La manera en la que “*Café La Churrería*” a determinado su servicio de atención al cliente de manera telefónica es:

1.- Contestar el teléfono “*Café La Churrería*”, buenos, en que le podemos ayudar?”

2.- Ofrecer: “Le puedo tomas su orden.....”

3.- Repetir la Orden: “Le repito su orden, para un total de pesos”

4.- Confirmar el nombre del cliente: “A Nombre de quien ponemos el pedido?”

5.-Confirmar el tiempo en el que estará listo su pedido: “Puede pasar a recoger su pedido en Minutos”

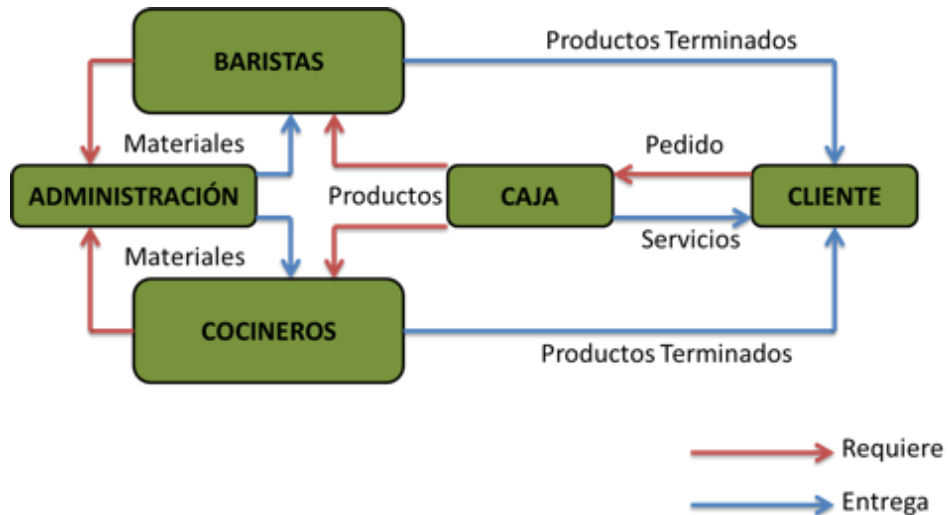
6.- Despedida: “Fue un placer atenderle, le atendió, buenas!”

La atención en Caja, es prácticamente la misma, ya que para “*Café La Churrería*” es indiferente si el cliente está presente físicamente o por teléfono, la atención debe de ser igual de servicial.

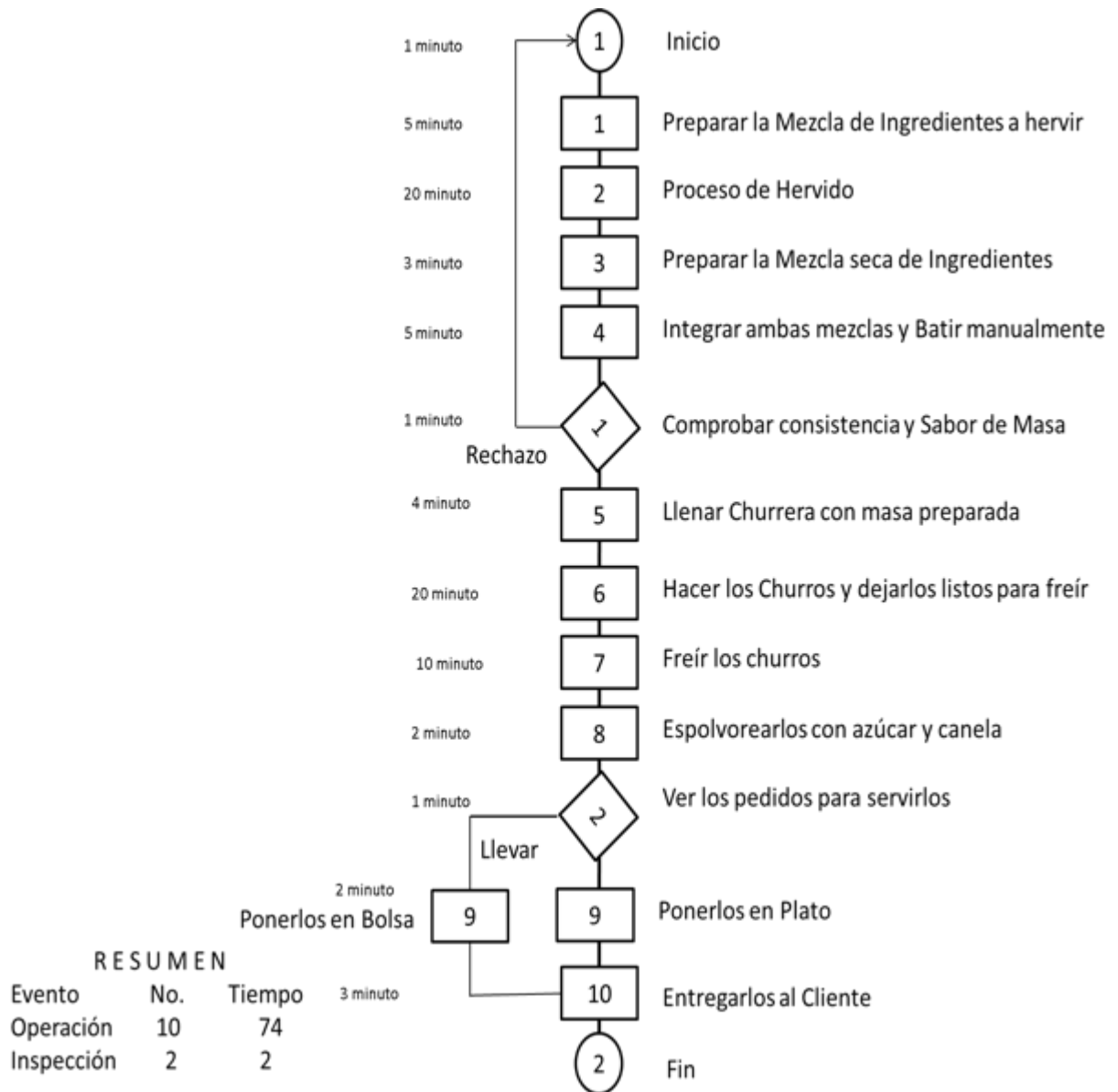
La diferencia básica solo radicaría en la explicación del proceso de recogido de las bebidas y la entrega de los alimentos.

3.3 Diagrama de Flujo del Proceso

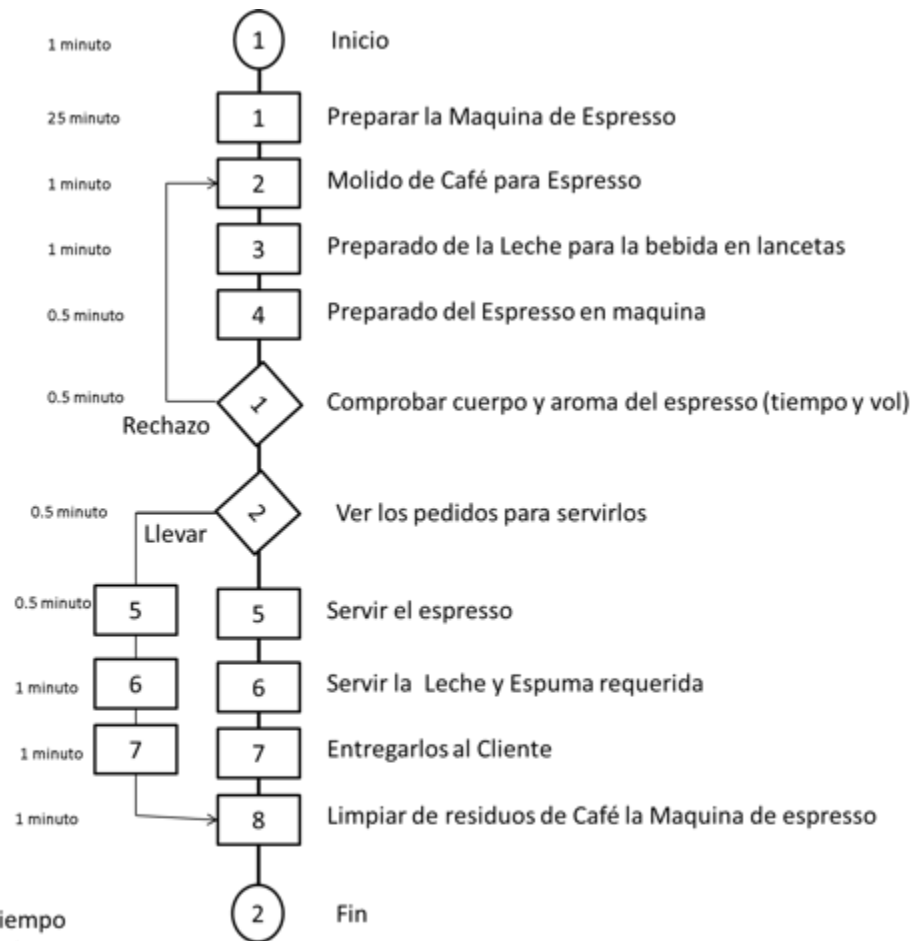
Los servicios principales que se ofrecerán en el “Café La Churrería” son los de la producción de cafés preparados y churros de azúcar, por lo que se describirán a grandes rasgos cada uno de ellos:



Proceso de Operaciones de Producción de Churros.



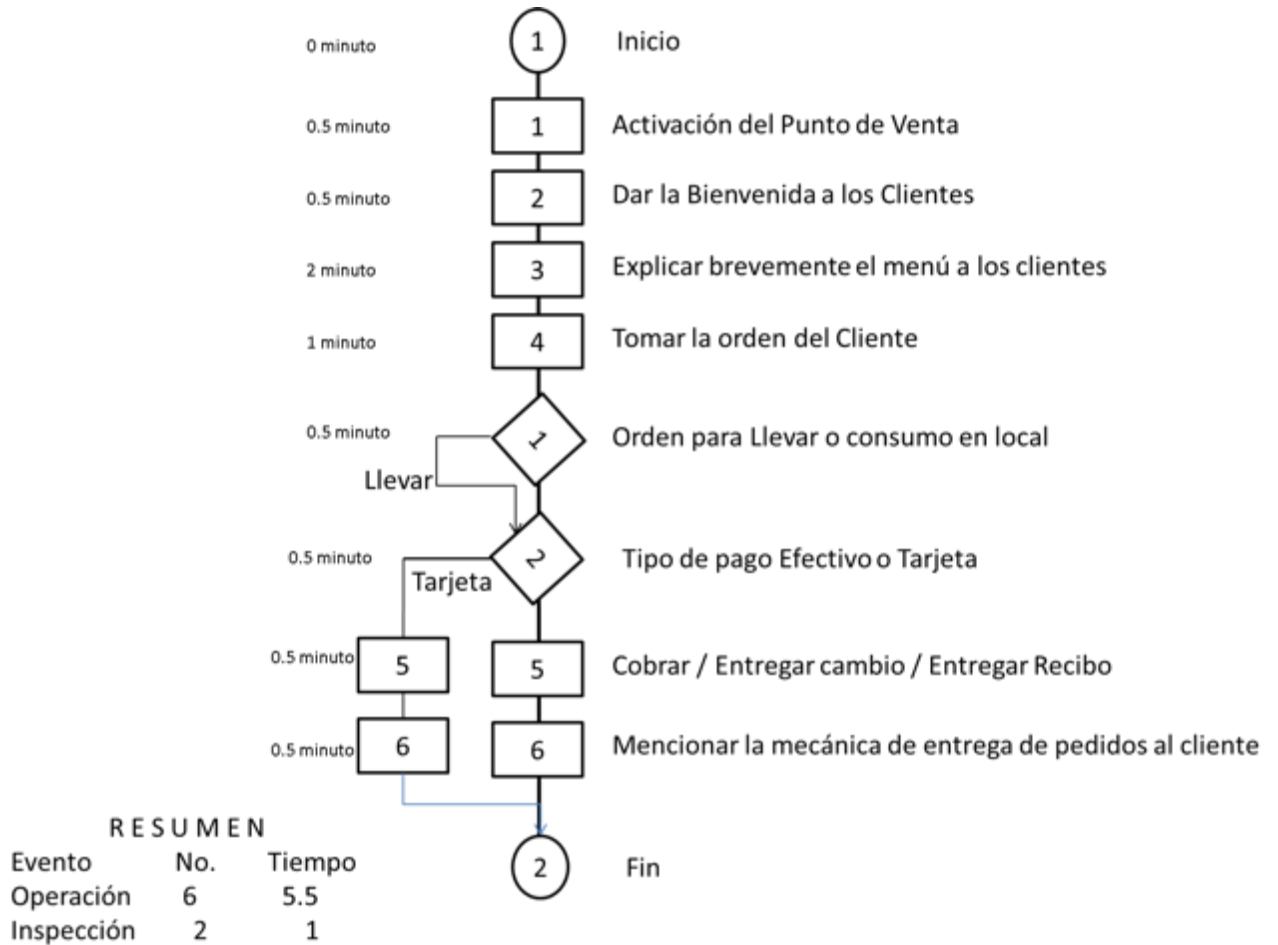
Proceso de Operaciones de producción de Café:



RESUMEN

Evento	No.	Tiempo
Operación	10	31
Inspección	2	1

DIAGRAMA DE FLUJO DE ATENCIÓN



3.4 Características de la Tecnología

En este proyecto se pretende contar con maquinaria tradicional adaptada a las necesidades de la empresa, es decir, la tecnología convencional de la tradición de hacer churros y cafés, adaptado a las necesidades actuales del mercado y consumo, ya que se quiere que el factor humano siga siendo parte indispensable del proceso de operación de la empresa.

En primer grado se contará con tecnología artesanal o de cooperación simple, de baja mecanización, alta estandarización y alta intervención manual en los procesos de producción de los churros y cafés, para lograr una constancia en la calidad y sabor de los productos. En segundo grado, tecnología concentrada en las máquinas simples, que aumenta el uso de la máquina herramienta y aumenta consecuentemente la estandarización del proceso de producción y disminuye la intervención manual del colaborador (De la Cerda, 1998).

Contar con una tecnología apropiada y acorde a las necesidades de la organización a través de las relaciones insumo-producto la productividad, en los atributos de los productos la calidad y en la posición competitiva de la organización la competitividad. La aprobación de este conocimiento tecnológico, para ser congruente con las necesidades de la organización, tiene que adecuarse a las condiciones del medio ambiente tanto internas como externas hasta encontrar el nivel tecnológico apropiado a los productos, a los recursos, al mercado y a la perspectiva de desarrollo (Giral & González, 1986).

Se debe tomar en cuenta la tecnología de seguridad, en la cual se encuentran los métodos y técnicas a utilizar para mejorar la higiene, la salud, y la seguridad en el trabajo, sin dejar a la deriva la tecnología gerencial y organizacional que implica el saber administrativo desde los métodos y técnicas de organización y dirección del trabajo, técnicas para tomar decisiones, métodos y técnicas para manejo de personal, y el método para el manejo de información.

En la actualidad un tema de suma importancia para las organizaciones y su crecimiento es el tema del uso de la tecnología para mantener una interacción directa con los clientes, por lo cual es de suma importancia generar interfaces directas entre los consumidores actuales, los potenciales consumidores y la organización, para que permita un desarrollo orgánico en la relación entre ambos.

3.5 Equipo e instalaciones

Las instalaciones comprenden de un área de servicio al Cliente que deberá contar con 5 mesas con 4 sillas cada una, 5 mesas con dos sillas cada una, todas ellas de madera, así como 3 sillones dobles con sus mesas de centro, para poder recibir a 34 personas a la vez.

Las instalaciones deberán contar con baño para hombres y mujeres, y se deberá tener aire acondicionado para garantizar la comodidad de los clientes en los días calurosos.

Para ofrecer el servicio, se deberá de contar con una barra equipada con una Caja Registradora, una vitrina de exhibición, un refrigerador de leches (a servicio de la máquina de espresso), una máquina de espresso, molino para café, cafetera, licuadora industrial y lavabo.

Todo esto deberá de estar en un área separada de la cocina, ya que se manejaran aceites en la freidora, y la tendencia del café es absorber olores, por lo que no podrá estar en contacto con nada que lo contamine.

En el área de la cocina, se deberá de contar con un refrigerador para los insumos, un congelador, para hielo y nieve, 3 mesas de trabajo en acero inoxidable y 3 estantes de almacenamiento, así como de una freidora doble, una estufa y una tarja para lavar los utensilios.

En esta sección es donde se ubicara la oficina administrativa que contara con archivero, escritorio y computadora.

3.6 Materia Prima

Dentro de la gama de Materias Primas que se requieren para la operación de los productos que se venden en Café La Churrería, se pueden dividir en:

- ✓ Perecederos: Lechuga, pepino, tomate, alfalfa, pollo, jamón, queso, leches, refrescos, concentrados frutales, fruta deshidratada, pasteles, galletas, mantequilla, queso crema, entre otros de menor impacto.
- ✓ Especias y condimentos: azúcar, canela, canela molida, vainilla líquida, sal, harina, polvo para hornear, azúcar esplenda, azúcar moscabada, crema para café, harina para brownies, avena, crema de trigo, Sabritas, tes, tizanas.
- ✓ Desechables: Vasos para bebidas frías, vasos para bebidas calientes medianas y grandes, tapas para bebidas calientes, mangas para bebidas calientes, servilletas, papel sanitario, toalla Inter doblada.
- ✓ Limpieza: líquido para limpiar pisos, líquido para desengrasar, líquido para limpiar ventanas, cloro, vinagre, detergente, jabón para trastes, jabón para manos, guantes, mascarillas, redes para cabello, etc.
- ✓ Insumos barra: polvos de diversos sabores para preparar bebidas, café en grano, agua, hielo.

3.7 Capacidad Instalada

Los equipos principales de la operación del Café, están determinados por el tamaño de la freidora y la capacidad de la máquina de espresso, por lo que en base a la demanda proyectada, se determinó que lo más óptimo será contar con: Freidora de Triple Canasta y con una máquina de espresso con capacidad de 10 litros de caldera, lo que nos da un margen operativo del 100% y un posible crecimiento de operaciones del 50%.

En base a los datos estadísticos analizados, y las encuestas realizadas, se puede estimar un promedio de visitas de alrededor de 100 personas diarias al establecimiento, con mayor preferencia hacia la tarde-noche por el servicio, lo que nos lleva a determinar que se requiere tener instalaciones que puedan ocupar hasta 34 personas sentadas a la vez, lo que por el tipo de visitas y la configuración de los clientes, es difícil que se llenen todas las sillas de cada mesa o sillón al 100% por lo que de esas 34 sillas disponibles, se esperaría tener un 70% de aprovechamiento de los espacios ocupados a la vez de manera individual. Lo que representaría tener 24 personas consumiendo al mismo tiempo en los horarios pico del servicio.

3.8 Manejo de Inventarios

Los inventarios más comunes son los de: materias primas, productos en proceso y productos terminados. También depende del tipo de proceso que se use: producción continua, ordenes específicas y montajes o ensambles. En esta empresa se optó por los procesos de producción continua, las materias primas se adquieren con anticipación y el producto terminado permanece poco tiempo en el inventario (Niebel, 1980).

En procesos de ordenes específicas la materia prima se adquiere después de recibir el pedido o la orden y el producto terminado prácticamente se entrega inmediatamente después de terminado. El método de producción por proceso de montaje requiere, en general, más inventarios de productos que los sistemas continuos, pero menos que los procesos por órdenes. Sin embargo, la administración del inventario, en general, se centra en 4 aspectos básicos:

1. Cuantas unidades deberían ordenarse o producirse en un momento dado.
2. En qué momento debería ordenarse o producirse el inventario.
3. Que artículos del inventario merecen una atención especial.
4. Puede uno protegerse contra los cambios en los costos de los artículos del inventario.

La meta de la administración de inventarios consiste en proporcionar los inventarios que se requieren para mantener las operaciones al más bajo costo posible.

Costos totales del inventario:

- a) Costos de Mantenimiento: comprenden los costos de almacenamiento, de capital y de depreciación, mermas y desusos.
- b) Costos de ordenamiento: estos son los costos de colocar una orden y de recibirla normalmente son costos fijos independientemente del tamaño de la orden.
- c) Costos totales del inventario: la suma de las dos anteriores.

Para poder tener un modelo de la cantidad económica de las ordenes, se debe tener en cuenta los siguientes criterios:

1. La cantidad económica de la orden es la cantidad de inventario óptimo, o de costo mínimo, que debería ordenarse.
2. El punto de reorden es el nivel de inventario que determina el momento en que se debe colocar una orden de compra.
3. Inventarios de seguridad, es el inventario adicional que se mantiene para protegerse contra los cambios en las ventas esperadas o demoras en la producción o en el abasto de los productos.
4. Descuentos por cantidad, analizar el costos beneficio real.

A continuación, anexo dos formatos desarrollados para el manejo de los inventarios y puntos de reorden para Café La Churrería:

Inventario Barra			
Bebidas			
Material	Inv. Min	Existencia	FALTA
Leche Entera	24		
Leche Deslactosada	24		
Leche de Soya	12		
Concentrado de Mango	1 huevo		
Concentrado de Fresa	1 huevo		
Concentrado de Fruta Pasion	1 huevo		
Concentrado de Rambuesa	1 huevo		
Real Fruit de Fresa Platano	2 huevos		
Real Fruit de Moras Silvestres	1 huevo		
Real Fruit de Manzana Verde	1 huevo		
Crema Batida	3		
Caramelo liquido	2		
Torani Caramelo	2		
Torani Vainilla Vaina	2		
Torani Amaretto	2		
Torani Avellana	2		
Torani Almond Roca	1		
Torani English Ofte	1		
Torani Canela	1		
Torani Menta	1		
Torani Almendra Splenda	1		
Torani Cremalirlandesa	1		
Torani Fresa	1		
Torani Piña	1		
Torani Kiwi	1		
Torani Granada	1		
Tornal Naraja de Sangre	1		
Torani Manzana Verde	1		
Jarabe Natural	2		
Granadina	1		
Café de Grano	5		
Café Descafeinado Grano	1		
Café Descafeinado Molido	0.5		
Filtro 60	200		
Chocolate	2		
Chai especias	1.5		
Chai Vainilla	1.5		

Bebidas			
Material	Inv. Min	Existencia	FALTA
Chai Manzana	1.5		
Polvo Cookies & Cream	2 huevos		
Polvo Capuchino	1 huevo		
Polvo Caramelo	1 huevo		
Polvo Chocolate Blanco	1 huevo		
Polvo Moka	1 huevo		
Polvo Base Cristal	2 huevos		
Polvo Limon	0.5		
Polvo Taro	0.5		
Polvo Coco	0.5		
Polvo Horchata	1		
Polvo Ofte	0.5		
Tizana Fresa-Mango	24		
Tizana Fruta Pasion	24		
Tizana Manzana-Aranda	40		
Tizana Guayaba Ponche	12		
Tizana Ocurra de Moras	24		
Te Verde	50		
Te Manzanilla	25		
Te Negro	50		
Te Maria Luisa	25		
Te Coca	25		
Te Limon	50		
Te Hierbabuena	25		
Te Manzana Canela	25		
Te Chai	25		
Coca Cola	24		
Coca Cola Light	24		
Agua Natural	40		
Agua Mineral	12		
Jugos	24		
Root Beer	12		
Pasteles	6		

Bebidas			
Material	Inv. Min	Existencia	FALTA
Caramelo Granulado	1		
Chispas de Colores	2		
Coffee Mate Granel	1		
Azucar Sobre	100		
Splenda Sobre	100		
Coffee Mate Sobre	100		
Moscabada en Sobre	100		
Miel	1		
Oreos	3		
Bombones	1		
Capitan Crunch	1		

Desechables			
Material	Inv. Min	Existencia	FALTA
Vasos Frappe	200		
Vasos Mediano Caliente	200		
Vasos Grande Caliente	200		
Servilletas Barra	1000		
Porta Vasos	20		
Mangas Vasos Caliente	400		
Tapas Vasos Caliente	400		
Popotes Frappe	300		
Popotes Agitadores	700		
Papel Imp Tickets	10		
Papel Imp Tarjetas	3		

Inventarios Cocina			
Alimentos			
Material	Inv. Min	Existencia	FALTA
Harina	20		
Canela Entera	400 grs		
Vainilla liquida	1		
Sal	2		
Canela en polvo	1		
Azucar	20		
Lechera	16		
Chocolate liquido	2		
Cajeta	8		
Mermelada de Fresa	2		
Mermelada de Zarzamora	2		
Aceite de Freidora	4		
Aceite Nutrioli	3		
Aceite Spray	2		
Chocolate para freir	1		
Nieve Vainilla	2		
Jamón de Pavo	3		
Atún en lata	10		
Salmon en lata	8		
Pechugas de Pollo	1 kg		
Pan de Granos	2		
Lechuga	6		
Pepino	4		
Tomate	6		
Alfalfa	1		
Mayonesa	2		
Chiles en Rodajas	1		
Adereso Italiano	2		
Adereso Milislas	2		
Adereso Ranch	2		
Papitas Mini's	50		
Pimienta	1		
Pimienta con Limon	1		
Consome Knorr	1		
Avena	1		
Crema de Frigo	4		
Harina Brownie	3		

Alimentos			
Material	Inv. Min	Existencia	FALTA
Papel Aluminio	2		
Papel encerado	1		
Papel Plastico	1		
Mermelada de Mango	2		
Queso Real de Castillo	1/2 kg		

Desechables			
Material	Inv. Min	Existencia	FALTA
Servilletas Sandwich	3		
Cucharas	200		
Tenedores	200		
Vasos 2oz	300		
Tapas Vasos 2oz	300		
Domos 4X4	50		
Domos Cristal	50		
Domos 8X8	50		
Bolsas de Levadura	200		
Bolsas de Papel 2	500		
Bolsas de Papel 4	500		
Bolsas de Hurros 8X26	300		
Bolsas de Galletas 10X15	300		
Bolsas de Basura Grandes	100		
Bolsas de Basura Extra Grandes	50		
Suavitel	1		
Guantes plasticos	50		

Limpieza			
Material	Inv. Min	Existencia	FALTA
Jabon Platos	1		
Jabon Manos	1		
Papel de Baño	20		
Toallas Interdobladadas	10		
Desengrasante Piso	1		
Desengrasante Freidora	1		
Pledge	2		
Windex	1		
Vinagre	1		
Detergente	3 kg		
Cloro	1		
Fabuloso	1		
Fibras metalicas	4		
Fibras para trastes	4		
Guantes de Latex	3		

3.9 Ubicación de la empresa

El Puerto de Ensenada se localiza en la esquina noroeste de México, en el estado de Baja California, punto estratégico en la cuenta del pacífico, a solo 110 kilómetros de la frontera de México con los Estados Unidos de Norteamérica y en la cabecera del Municipio de Ensenada, colindando al norte con los estados de California y Arizona y al sur con Baja California Sur, al este con Sonora y al oeste con el Océano Pacífico. Su posición geográfica se ubica en las coordenadas 31 51'30" Latitud Norte y 116 38'00" Longitud Oeste.

El municipio de Ensenada cuenta con una extensión de litorales de 1,114.89 kilómetros que representan más del 80.8% del total de los litorales del Estado; además posee 74,800 hectáreas de lagunas costeras, aptas para la acuicultura.

Para el movimiento por tierra de la carga que tiene como origen o destino el puerto, las tres vías de mayor importancia son la autopista Tijuana – Ensenada y las carreteras federales Tijuana – Ensenada y Tecate –Ensenada. La autopista es de altas especificaciones (4 carriles y 2 cuerpos) y a través de la misma se transportan los mayores flujos de carga manejados. Las tres vías indicadas son los enlaces básicos para comunicar al Puerto con la red carretera principal de los Estados Unidos de América.

Dentro de su infraestructura regional, Baja California cuenta con una amplia conectividad para llegar los diferentes mercados tanto regionales como internacionales, brindando los siguientes servicios:

- ✓ Aeropuerto internacional en la ciudad de Tijuana y Mexicali.
- ✓ Puerto de altura y cabotaje en la ciudad de Ensenada, con rutas marítimas desde y hacia los principales puertos de Asia, Norte, Centro y Sudamérica.
- ✓ Carreteras federales Núm. 1, 2 y 3, las cuales conectan al puerto de Ensenada con las ciudades de Tijuana, Tecate y Mexicali, teniendo la opción de llegar al Sur de la Península y a los estados de Sonora, Chihuahua y Sinaloa, así como al y Sur de California y al Suroeste de Estados Unidos.

- ✓ Red ferroviaria en las ciudades de Tecate y Mexicali, además de contar con una vía corta que une las ciudades de Tijuana con Tecate. Con el potencial e conectarse al sistema ferroviario de E.U.A.
- ✓ Tres de los principales cruces fronterizos con Estados Unidos, ubicados en las ciudades de Tijuana, Tecate y Mexicali situados a 110 km, 112 km y 257 km al norte del puerto de Ensenada respectivamente

Esta información fue obtenida de la Administración Portuaria Integral de Ensenada.

3.9 Diseño y Distribución de la Planta y Oficinas

El lugar tiene capacidad para 5 mesas de cuatro sillas cada una, 4 mesas de 2 sillas cada una, y 3 sillones de dos espacios cada uno con sus respectivas mesas de café, tendrá una barra de espera y observación del proceso de preparación de las bebidas, contara con sanitarios, una pequeña oficina y la cocina.

Al local se le instalaran todas las medidas necesarias de seguridad previstas por la Secretaria de Salubridad y Asistencia, así como con alarmas contra fuego y sus respectivos extinguidores.

El área asignada de servicio a clientes para mesas, barra de bebidas y baños es de 70 metros cuadrados, y el área de cocina y oficina es de 16 metros cuadrados. Lo que da un total de las instalaciones de 86 metros cuadrados.

Una vez determinado el tamaño del local comercial, la selección de la maquinaria dependerá del servicio que se requiera ofrecer en las instalaciones y cuál va a ser el ritmo del servicio.

Ver plano siguiente, para conocer la distribución de las instalaciones y revisar dimensión del mercado para justificar el tamaño del local.



3.10 Mano de Obra requerida

A continuación, se plasmará el personal necesario de los puestos y plazas necesarias que se integraran a esta sucursal de "Café La Churrería" a fin de proporcionar una información más detallada y completa:

PUESTOS	TOTAL DE EMPLEADOS	MINIMO DE EMPLEADOS	MAXIMO DE EMPLEADOS
Gerente General	1	1	1
Gerente Administrativo	1	0	1
Supervisor	1	1	1
Barista	1	1	3
Cocinero	2	2	4
TOTALES	6	5	10

3.11 Programa de producción

Para lograr la planificación y programación de la producción, deben estar disponibles los materiales, herramienta y equipo correctos en el momento y lugares adecuados para mantener un flujo uniforme de la producción. El diseño del producto e ingeniería de proceso, son las actividades responsables de la elaboración de las especificaciones técnicas de productos y procesos de producción que cumplan con los requisitos determinados por el mercado (Silva, 1997).

Particularmente en los restaurantes el inventario final de producto terminado mensualmente tiende a cero ya que es un producto perecedero de consumo mediático, al ser un producto muy relacionado con las condiciones climáticas del ambiente, va relacionado con las estaciones del año donde hace frío, el pronóstico de ventas es más optimista que los meses donde se incrementa o acentúa el calor, debido a la relación psicológica entre el café y la temperatura corporal.

En la siguiente tabla se detalla el comportamiento anual de la demanda pronosticada:

	mar-18	abr-18	may-18	jun-18	jul-18	ago-18
Cientes Esperados por Mes	3100	2700	2945	2700	2790	2480

	sep-18	oct-18	nov-18	dic-18	ene-19	feb-19
Cientes Esperados por Mes	2400	2635	2850	3100	3100	2660

Estos datos se obtuvieron del pronóstico de 100 clientes por día, en base al número de días de cada mes, y utilizando un factor de ajuste temporal, que permite tener fluctuaciones en la cantidad de clientes en base al comportamiento de la industria en general y su relación con el clima del medio ambiente.

Los datos anteriormente fueron obtenidos de la siguiente manera:

El Factor de Ajuste Temporal, proviene del comportamiento historico de 4 años de la Matriz de Café La Churrería, en donde se analizo el comportamiento mensual de las ventas de los 4 años, y se encontro un una fluctuación similar mes con mes dependiendo la epoca del año en relacion a las ventas maximas promedio mensuales:

Mes	%VentaMaxima
Enero	100%
Febrero	95%
Marzo	100%
Abril	90%
Mayo	95%
Junio	90%
Julio	90%
Agosto	80%
Septiembre	80%
Octubre	85%
Noviembre	95%
Diciembre	100%

El pronostico de tener 100 clientes diarios se estimo en base a datos proporcionados por la administración de Macro Plaza del Mar en relación al numero de visitar registradas al dia que tienen ellos, que la tienen registrada en 12,000 visitantes diarios, consideramos que en base a ese datos, solamente nos visitaria el 1% de ese voluen de gente, que nos da un valor de 120 posibles clientes, y en base a las encuestas realizadas, obtenemos que solo al 83% de las personas tienen gusto por los churros de azucar, lo que nos deja con un potencial de clientes estimado en 99.6, que determinamos dejarlo en 100 visitas al dia.

5 Capítulo 4: Organización

Chiavenato (2007) nos dice que una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas de dos o más personas. Existe sólo cuando hay personas capaces de comunicarse, que están dispuestas a contribuir en una acción conjunta, a fin de alcanzar un objetivo común.

Una buena organización representa una ventaja al momento de abrir un negocio, ya que se tienen debidamente planeados los primeros pasos que se darán en él.

4.1 Estructura Organizacional

Como menciona Candelas en su libro digital (2012), la estructura organizacional es la distribución de las personas, con sus funciones a desempeñar y la relación entre las mismas; jerarquías y niveles de autoridad. Para facilitar su comprensión se muestra a través de un organigrama.

“Organigrama es la representación gráfica de la estructura de una empresa. Son el instrumento idóneo para expresar y transmitir de manera gráfica y objetiva, la composición de una organización. Asimismo, señala la vinculación entre las áreas, los niveles jerárquicos, las líneas de autoridad y comunicación y el tramo de control” (Candelas, 2012).

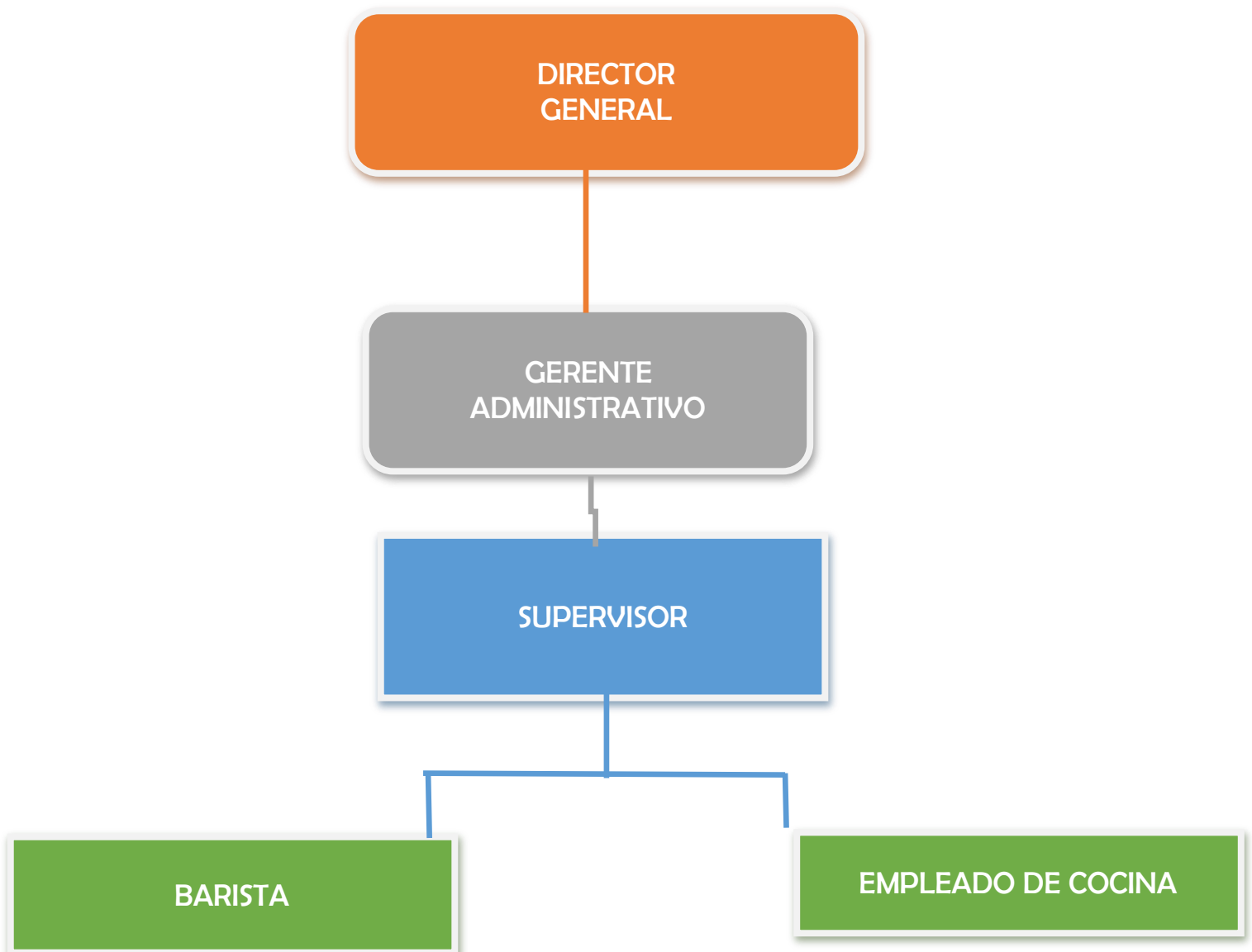
1.0 Director general

1.1 Gerente administrativo

1.1.2 Supervisor

1.1.2.1 Barista

1.1.2.2 Empleado de cocina



4.2 Funciones Específicas por puesto

Identificación y relaciones de Autoridad

- Director General
- 1 Plaza
- Calve: CLCH-DG1
- Contrato Indefinido
- Subordinado Directo: Gerente Administrativo

Funciones Generales

- Supervisar las compras para controlar los gastos.
- Revisar y Autorizar la Lista de asistencia para el pago de nomina.
- Realizar las Compras para la optima operación del negocio.
- Planear estrategias de ventas, publicidad y mercadotecnia.
- Realizar los Depósitos Bancarios

Especificaciones del Puesto:

- Educación Universitaria
- Experiencia Requerida
- Capacidad de análisis
- Capacidad de comunicación
- Capacidad para escuchar
- Espíritu de observación
- Dotes de mando
- Perseverancia y constancia
- Capacidad de liderazgo
- Integridad moral y ética
- Espíritu crítico
- Ética

Identificación y relaciones de Autoridad

- **Gerente Administrativo**
- 1 Plaza
- Calve: CLCH-GA1
- Contrato Indefinido
- Jefe Directo: Director General
- Subordinados Directos: Supervisor

Funciones Generales

- Realizar reportes de gastos y Ventas de la empresa.
- Realizar pago de Impuestos.
- Reclutar, Seleccionar, Contratar e Inducir al personal.
- Generar las listas de de Asistencia, y Pagar la Nomina.
- Gestionar los pagos a proveedores.
- Manejo de Caja Chica.

Especificaciones del Puesto:

- Educación Universitaria
- Experiencia Requerida
- Toma de Decision
- Trabajo en Equipo.

Identificación y relaciones de Autoridad

- **Supervisor**
- 1 Plaza
- Calve: CLCH-51
- Contrato Indefinido
- Jefe Directo: Gerente Administrativo

Funciones Generales

- Supervisar, dirigir y apoyar las actividades dentro del Café
- Generar Informes sobre los sucesos del día en el café.
- Generar reportes de necesidad de materiales
- Cumplir con los programas de producción

Especificaciones del Puesto:

- Educación Técnica o Carrera Trunca
- Atención al Cliente
- Facilidad de Palabra
- Dinámico

Identificación y relaciones de Autoridad

- **Barista**
- 1 Plaza
- Calve: CLCH-B1
- Contrato Indefinido
- Jefe Directo: Supervisor

Funciones Generales

- Preparar de Bebidas Calientes y frías
- Manejar la caja registradora
- Realizar tareas de Limpieza de la Maquina Espresso y del área de servicio.
- Tomar los Pedidos de los Clientes.
- Canalizar los pedidos de alimentos al área de Cocina.

Especificaciones del Puesto:

- Educación: Preparatoria o Carrera Técnica
- Atención al Cliente
- Facilidad de Palabra
- Trabajo bajo presión
- Iniciativa
- Responsable
- Honesto

Identificación y relaciones de Autoridad

- **Empleado de Cocina**
- 1 Plaza
- Calve: CLCH-EC1
- Contrato Indefinido
- Jefe Directo: Supervisor

Funciones Generales

- Prepara los alimentos del menú
- Lavar las herramientas de trabajo
- Realizar la limpieza de la Cocina
- Tomar los pedidos y entregarlos al cliente.

Especificaciones del Puesto:

- Educación : Secundaria
- Atención al Cliente
- Facilidad de Palabra
- Dinamico

4.3 Capacitación del personal

Hoy más que nunca, las organizaciones deben ser generadoras de aprendizaje, para formar y desarrollar capacidades en los recursos humanos, que les permitan capitalizar el conocimiento. Esta premisa se ha convertido recientemente en ventaja competitiva aunada a supervivencia de la organización en un entorno altamente cambiante.

La globalización de los mercados, el aumento de la competitividad, el rápido y creciente desarrollo tecnológico, y las tendencias demográficas y exigencias de la fuerza laboral, obligan a las organizaciones y a los profesionales a replantearse y reconsiderarse, bajo nuevas perspectivas, el desarrollo humano (Domínguez, 2005).

Y aunado a esto la empresa puede tomar en cuenta todas estas perspectivas de crecimiento en su capital intelectual que es el elemento humano. Es así como en la actualidad surge la llamada diversificación de los recursos humanos que viene a dar respuesta a los requerimientos del entorno.

El potencial humano con que cuenta la organización para alcanzar sus metas y objetivos propuestos están dotadas de conocimientos, habilidades, experiencias y competencias individuales, las cuales son utilizadas en sus puestos de trabajo tanto para realizar tareas rutinarias como para resolver problemas que puedan presentarse en determinados momentos (Navarro, 2005).

Por lo que la organización debe de tomar en cuenta su desarrollo y crecimiento de las mismas. El departamento de recursos humanos contara con un programa de capacitación y adiestramiento para transformar en múltiples y diversos los conocimientos, habilidades, experiencias y por ende las competencias individuales del personal que labora dentro de la empresa.

Con la finalidad de establecer una estrategia de desarrollo que le permita a la organización contar con un personal altamente capacitado para lograr sus metas y objetivos de manera eficiente y eficaz, en un contexto tan cambiante, turbulento y arrollador como el que se presenta actualmente.

Es por ello que en estos tiempos, la empresa precisa de colaboradores capaces de ser flexibles y polivalentes en sus puestos de trabajo y que puedan en un momento determinado resolver problemas rutinarios o inesorados. Actualmente los colaboradores de cualquier especialidad deben procurar reforzar y diversificar sus conocimientos, habilidades y destrezas a fin de no verse desplazados de sus fuentes de trabajo por otros colaboradores que demuestren mejor formación y tengan un currículum más enriquecido, es decir, se debe tratar en lo posible de convertirse en generalistas, saber de todo un poco y especialistas, saber de algo en concreto (Hellriegel, 2002).

A fin de que la empresa logre sus objetivos y metas debe contar con un recurso humano dotado de ciertas habilidades, la capacidad de aprender nunca será una capacidad de las cosas, ni de las maquinas, en realidad es humana, las empresas del futuro y los hombres triunfadores serán los que acumulen más conocimiento y aprendizaje y con esto poder y capital intelectual, los secretos del aprendizaje están en el cerebro humano, este cumulo de cerebros humanos es el activo más importante y rico de las empresas, porque esta es la capacidad que tenemos de aprender y a esto le vamos a llamar capital intelectual; pues tiene el poder de transformar la información simple en conocimiento verdadero, para la toma de decisiones y la construcción del futuro, es decir, del progreso, de los nuevos conocimientos y las nuevas realidades, de las nuevas opciones y habilidades de la humanidad para solucionar sus problemas y salir adelante (Hellriegel, 2002).

Un colaborador bien capacitado y actualizado es más probable que cumpla con las siguientes características: Creativo, emprendedor, ético, responsabilidad social, innovador, hablar más de un idioma, proactivo, motivador, carismático, etc., elementos que lo hacen tener una mejor relación con sus colaboradores y con los clientes.

Como plan para capacitar al personal se tiene contemplado inscribir a los empleados en seminarios, talleres o convenciones con temas sobre atención al cliente, ventas, calidad, etc. estos pueden ser presenciales o en línea, tanto dentro o fuera de la ciudad de Ensenada, con el propósito de iniciar o mejorar el conocimiento de los empleados, así como mantenerlos actualizados en estos temas.

4.4 Desarrollo del personal

La empresa se compromete a buscar cursos donde los empleados pueden adquirir nuevas habilidades y capacidades relacionadas con los temas de ventas, atención al cliente, calidad, etc. La empresa estará al pendiente de las certificaciones que se lleguen a impartir en Ensenada por parte de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) y en otras instituciones privadas.

¿Qué servicios te ofrece la STPS de Baja California (2017)? Esta dependencia se encuentra acreditada como Entidad de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales por el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias (CONOCER), puede evaluar y certificar en alguno de los Estándares de Competencia que existen.

Actualmente se ofrece la certificación EC0305 correspondiente a Prestación de servicios de atención al cliente, la cual es de interés tanto de la empresa como del empleado.

4.5 Administración de Sueldos y Salarios

Según Juárez (2014), la compensación suele usarse para designar todo lo que las personas reciben a cambio de su trabajo como empleados de una empresa. Entre otras cosas el sueldo o salario, y las prestaciones, según sea el caso, tanto en efectivo como en especie. Sueldo se utiliza para especificar la cantidad mensual en efectivo que los empleados reciben sobre la base de un mes de trabajo, mientras prestaciones se emplea para denotar los gastos en efectivo adicionales al sueldo que recibe el personal, así como los servicios y beneficios que se le proporcionan en especie, tales como seguridad social.

A todos los empleados con contrato de tiempo indefinido se le darán las prestaciones laborales establecidas en la Ley Federal del Trabajo (LFT, 2015), se enlistan a continuación:

- Seguridad Social. Serán incorporados al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) para recibir atención médica sin costo, esta prestación también cubrirá sus incapacidades por enfermedad o maternidad. Adicionalmente el trabajador queda afiliado al Fondo Nacional de Vivienda y al Sistema de Ahorro para el Retiro.
- Vacaciones. Al cumplir un año de trabajo, las personas tienen derecho a un mínimo de 6 días de vacaciones con goce de sueldo.
- Prima vacacional. Los trabajadores recibirán al menos el 25 por ciento de los salarios correspondientes a los días de vacaciones que le toquen.
- Aguinaldo. Esta prestación contempla 15 días de salario si se tiene un año de antigüedad o la parte proporcional en caso de no haberlo cumplido.

Para establecer un sueldo es importante tomar en cuenta el análisis de puestos y la competitividad externa, así como considerar el salario mínimo establecido por la

Comisión Nacional de los Salarios Mínimos (CONASAMI). Tentativamente se hizo un promedio entre la lista de salario mínimo y sueldos en puestos similares:

Puesto	Sueldo
Supervisor	\$ 7,500 pesos por mes
Barista	\$ 1600 pesos a la semana
Cocinero	\$ 1,350 pesos a la semana

4.6 Evaluación de desempeño

Según Chiavenato (2007), la evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro. Es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona. También representa una técnica de administración imprescindible dentro de la actividad administrativa. Es un concepto dinámico, porque las organizaciones siempre evalúan a los empleados, formal o informalmente, con cierta continuidad. El objetivo de la evaluación de desempeño es mejorar los resultados de los recursos humanos de la organización, ya que es un proceso para estimular la excelencia y las cualidades de las personas.

Chiavenato (2007) menciona que la forma más rica de evaluación es la evaluación de desempeño de 360°, se trata de una evaluación hecha, de forma circular, por todos los elementos que tienen algún tipo de interacción con el evaluado (superior, compañeros de trabajo, subordinados, clientes y proveedores).

6 Capítulo 5: Finanzas

5.1 Sistema contable de la empresa

Un buen registro en libros tiene que ser fácil de realizar y comprender y ciertamente, debe ser confiable, preciso, uniforme y concebido para proporcionar información en tiempo oportuno.

Desde el punto de vista legal, los registros contables, deben reflejar de manera permanente y completa los ingresos y los gastos de la empresa. Existen diversos tipos de libros y sistemas contables, principalmente los siguientes:

Contabilidad de partida doble: cada operación se registra en dos cuentas, de las cuales una tiene que ser cargada o debitada y la otra abonada o acreditada por un monto equivalente.

Sistema de contabilidad por computadora: son rápidos y permiten hacer cálculos y también generar estados financieros al día de manera cotidiana.

Contabilidad de partida simple: en este sistema las operaciones se registran una sola vez, ya sea como ingreso o gasto, como activo o pasivo.

Dependiendo de las necesidades de la organización, se tomará la decisión de cuál es el sistema contable que más se adapta a las necesidades de la empresa.

Para un buen control de la empresa, el registro contable de las operaciones se debe realizar de manera diaria, por lo que se debe considerar el tiempo que se tiene que invertir a esta actividad.

Monto de la inversión

El proyecto consiste en la remodelación y operación de una cafetería dedicada a la venta de bebidas preparadas a base de café principalmente y de churros y otros postres a base de harinas, en el que se estiman unas ventas anuales superiores a los dos millones de pesos, lo que permitirá la generación inmediata de utilidades, así como de flujos de efectivo positivos desde el primer año de operaciones.

La inversión total del proyecto será de \$465,200. (cuatrocientos sesenta y cinco mil doscientos pesos), de los cuales se plantea utilizar un préstamo personal familiar. Ver anexo 7. El detalle de la inversión se muestra a continuación:

Gastos de Apertura

Infraestructura y Obra	
Infraestructura	\$31,200
Obra	\$23,000
Total de Infraestructura y obras	\$54,200
Equipo	
Equipo de Cocina	\$64,000
Equipo de Barra	\$100,000
Mobiliario	\$45,000
Total de Equipo Capitalizable	\$209,000
Gastos de Administración	
Servicios de Contabilidad	\$18,000
Servicios de Manejo de Redes	\$42,000
Total de Gastos de Ubicación y Administración	\$60,000
Inventario de Apertura	
Adquisición de inventario	\$40,000
Total de Inventarios	\$40,000
Gastos de Publicidad y Promoción	
Agenda Publicitaria	\$20,000
Estacion de Radio	\$72,000
Publicidad y Promocion	\$92,000
Otros Gastos	
Capacitacion del personal	\$10,000
Total de Otros Gastos (Cap. De Trab)	\$10,000

Fuente: Tabla de creación propia.

5.2 Flujo de efectivo

Se conoce como flujo de efectivo al estado de cuenta que refleja cuánto efectivo conserva la empresa después de los gastos, los intereses y el pago al capital.

En cuanto a la generación de flujos de efectivo de la sucursal de Café La Churrería proyectados, estos presentan comportamiento positivo a partir del primer año de operación, lo cual es favorable al no tener que contratar financiamiento adicional para capital de trabajo, ya que como se planteó al inicio de la proyección, el financiamiento propio se aplicará para la compra de activos fijos, así como para la adquisición de inventario.

Durante el primer año se refleja un excedente de efectivo de 188,000 pesos, rebasando los 1.6 millones de pesos hacia el sexto año de operación.

Proyección de Flujo de Efectivo a 6 años CAFÉ LA CHURRERÍA

Año operativo inicia en:	feb-19					
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
	ANUAL	ANUAL	ANUAL	ANUAL	ANUAL	ANUAL
ENTRADAS EN EFECTIVO						
Efectivo a Inicio del Mes (CR-SEDECO)	\$303,200	\$47,525	\$67,210	\$96,422	\$302,287	\$518,623
Ventas en efectivo	\$2,509,500	\$2,609,750	\$2,714,140	\$2,822,706	\$2,935,614	\$3,053,038
APOYO INADEM	\$54,200	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
TOTAL ENTRADAS EN EFECTIVO	\$2,866,900	\$2,657,275	\$2,781,350	\$2,919,127	\$3,237,901	\$3,571,661
EFECTIVO PAGADO						
Compras de mercancia	\$1,277,500	\$1,328,600	\$1,381,744	\$1,437,014	\$1,494,494	\$1,554,274
Salarios Administrativos	\$240,000	\$248,400	\$257,094	\$266,092	\$275,406	\$285,045
Salarios Operativos	\$283,920	\$293,857	\$304,142	\$314,787	\$325,805	\$337,208
Prestaciones	\$216,117	\$223,681	\$231,510	\$239,613	\$247,999	\$256,679
Combustibles	\$50,400	\$52,416	\$54,513	\$56,693	\$58,961	\$61,319
Fletes	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Publicidad	\$30,000	\$31,200	\$32,448	\$33,746	\$35,096	\$36,500
Telefono	\$11,400	\$11,856	\$12,330	\$12,823	\$13,336	\$13,870
Mantenimiento de equipo	\$12,000	\$12,480	\$12,979	\$13,498	\$14,038	\$14,600
Gastos de viaje	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Papelería y útiles de oficina	\$6,000	\$6,240	\$6,490	\$6,749	\$7,019	\$7,300
Gastos varios	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Gastos no deducibles	\$36,000	\$37,440	\$38,938	\$40,495	\$42,115	\$43,800
Honorarios	\$60,000	\$62,400	\$64,896	\$67,492	\$70,192	\$72,999
Intereses	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Comisiones bancarias	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Impuestos (30%)	\$14,378	\$86,121	\$90,884	\$95,878	\$101,113	\$106,601
Intereses / Préstamo	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
PTU (10%)	\$4,793	\$28,707	\$30,295	\$31,959	\$33,704	\$35,534
SUBTOTAL	\$2,242,508	\$2,423,398	\$2,518,262	\$2,616,840	\$2,719,278	\$2,825,727
Abono financiamiento	\$166,667	\$166,667	\$166,667	\$0	\$0	\$0
Equipo de Barra	\$100,000	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Mobiliario y equipo	\$64,000	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Compra de Mercancias (Inventarios)	\$40,000	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Edificios y Construcciones	\$54,200	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
TOTAL DE EFECTIVO PAGADO	\$2,819,375	\$2,590,065	\$2,684,929	\$2,616,840	\$2,719,278	\$2,825,727
Condiciones de Efectivo (fin de mes)	\$47,525	\$67,210	\$96,422	\$302,287	\$518,623	\$745,934
TOTAL GASTOS EDO. RESULTADOS	2,271,618	2,437,508	2,532,372	2,630,950	2,733,388	2,839,837
DIF. = DEPRECIACION	\$29,110	\$14,110	\$14,110	\$14,110	\$14,110	14,110

Fuente: Tabla de creación propia.

5.3 Estados financieros proyectados

Ventas proyectadas

El nivel esperado de ventas alcanzará los 2.3 millones de pesos durante el primer año de operación de la sucursal de Café La Churrería; este nivel de ingresos se mantiene con un ligero incremento anual; la proyección anterior se preparó con base a información histórica, ya que la empresa inició actividades desde 2013. En el siguiente cuadro se aprecia la proyección de ingresos con detalle:

Pronóstico de ventas a 6 años

Tasa de Inflacion	1.040	1.040	1.040	1.040	1.040	1.040
-------------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

CAFÉ LA CHURRERÍA

Año operativo Inicia en: 2018						
% COSTO	2019	2020	2021	2022	2023	2024
	Totales Anuales	Totales Anuales	Totales Anuales	Totales Anuales	Totales Anuales	Totales Anuales
Unidades Vendidas de Ingresos por venta de Alimentos	36500	36500	36500	36500	36500	36500
Precio de Venta por Unidad		\$78.00	\$81.12	\$84.36	\$87.74	\$91.25
Total de Ingresos por venta de Alimentos	\$2,300,375	\$ 2,609,750.00	\$ 2,714,140.00	\$ 2,822,705.60	\$ 2,935,613.82	\$ 3,053,038.38
	0	0	0	0	0	0
		\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
	\$0	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Total Ventas mensuales: Todos los segmentos	\$2,300,375	\$ 2,609,750.00	\$ 2,714,140.00	\$ 2,822,705.60	\$ 2,935,613.82	\$ 3,053,038.38

Fuente: Tabla de creación propia.

Costos variables

Para llevar a cabo las proyecciones, se determinaron los costos variables como un porcentaje en función de los ingresos, con base en la información histórica obtenida. Derivado de lo anterior, se estimó que el costo de las ventas por productos es del 35%, sobre los ingresos totales, lo cual se detalla en el siguiente cuadro:

CAFÉ LA CHURRERÍA

Comportamiento de los costos

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Costo de Venta por Unidad		12	12	12	12	12
Total de Costo Ingresos por venta de Alimentos	1,277,500	\$ 1,328,600.00	\$ 1,381,744.00	\$ 1,437,013.76	\$ 1,494,494.31	\$ 1,554,274.08
		12	12	12	12	12
	\$0	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Totales Costos mensuales: Todos los segmentos	\$1,277,500	\$ 1,328,600.00	\$ 1,381,744.00	\$ 1,437,013.76	\$ 1,494,494.31	\$ 1,554,274.08

Fuente: Tabla de creación propia.

Estado de Resultados proyectado

Continuando con lo mencionado anteriormente, las utilidades comenzarán a generarse desde el primer año de operación, alcanzando un importe acumulado de \$1.6 millones en el sexto año. Lo cual se puede observar en el siguiente Estado de Resultados proyectado:

CAFE LA CHURR ERIA	Año 1		Año 2		Año 3		Año 4		Año 5		Año 6	
	Anual	%	Anual	%	Anual	%	Anual	%	Anual	%	Anual	%
Ingresos por Ventas												
Ingresos por venta de Alimentos	\$2,300,375	100%	\$2,609,750	100%	\$2,714,140	100%	\$2,822,706	100%	\$2,935,614	100%	\$3,053,038	100%
"	\$0	0%	\$0	0%	\$0	0%	\$0	0%	\$0	0%	\$0	0%
Total Ingresos por Ventas	\$2,300,375	100%	\$2,609,750	100%	\$2,714,140	100%	\$2,822,706	100%	\$2,935,614	100%	\$3,053,038	100%
Costos de Ventas												
Ingresos por venta de Alimentos	\$1,277,500	56%	\$1,328,600	51%	\$1,381,744	51%	\$1,437,014	51%	\$1,494,494	51%	\$1,554,274	51%
"	\$0	-	\$0	-	\$0	-	\$0	-	\$0	-	\$0	-
Costos de Ventas	\$1,277,500	56%	\$1,328,600	51%	\$1,381,744	51%	\$1,437,014	51%	\$1,494,494	51%	\$1,554,274	51%
Ganancia Bruta	\$1,022,875	44%	\$1,281,150	49%	\$1,332,396	49%	\$1,385,692	49%	\$1,441,120	49%	\$1,498,764	49%
Gastos Operativos												
Salarios Administrativos	\$120,000	5%	\$124,200	5%	\$128,547	5%	\$133,046	5%	\$137,703	5%	\$142,522	5%
Salarios Operativos	\$283,920	12%	\$293,857	11%	\$304,142	11%	\$314,787	11%	\$325,805	11%	\$337,208	11%
Prestaciones	\$166,617	7%	\$172,449	7%	\$178,484	7%	\$184,731	7%	\$191,197	7%	\$197,889	6%
Combustibles	\$50,400	2%	\$52,416	2%	\$54,513	2%	\$56,693	2%	\$58,961	2%	\$61,319	2%
Fletes	\$0	0%	\$0	0%	\$0	0%	\$0	0%	\$0	0%	\$0	0%
Publicidad	\$30,000	1%	\$31,200	1%	\$32,448	1%	\$33,746	1%	\$35,096	1%	\$36,500	1%
Telefono	\$11,400	0%	\$11,856	0%	\$12,330	0%	\$12,823	0%	\$13,336	0%	\$13,870	0%
Mantenimiento de equipo	\$12,000	1%	\$12,480	0%	\$12,979	0%	\$13,498	0%	\$14,038	0%	\$14,600	0%
Gastos de viaje	\$0	0%	\$0	0%	\$0	0%	\$0	0%	\$0	0%	\$0	0%
Papelaria y útiles de oficina	\$6,000	0%	\$6,240	0%	\$6,490	0%	\$6,749	0%	\$7,019	0%	\$7,300	0%
Gastos varios	\$0	0%	\$0	0%	\$0	0%	\$0	0%	\$0	0%	\$0	0%
Gastos no deducibles	\$36,000	2%	\$37,440	1%	\$38,938	1%	\$40,495	1%	\$42,115	1%	\$43,800	1%
Honorarios	\$60,000	3%	\$62,400	2%	\$64,896	2%	\$67,492	2%	\$70,192	2%	\$72,999	2%
Intereses	\$0	0%	\$0	0%	\$0	0%	\$0	0%	\$0	0%	\$0	0%
Comisiones bancarias	\$0	0%	\$0	0%	\$0	0%	\$0	0%	\$0	0%	\$0	0%
Depreciacion	\$29,110	0%	\$14,110	0%	\$14,110	0%	\$14,110	0%	\$14,110	0%	\$14,110	0%
Total de Gastos Operativos	\$805,447	35%	\$818,648	31%	\$847,877	31%	\$878,172	31%	\$909,571	31%	\$942,116	31%
Utilidades / Perdida antes de Interés e Impuestos	\$217,428	9%	\$462,502	18%	\$484,519	18%	\$507,520	18%	\$531,548	18%	\$556,648	18%
Intereses / Préstamo	\$0	0%	\$0	0%	\$0	0%	\$0	0%	\$0	0%	\$0	0%
Impuestos	\$65,228	3%	\$138,751	5%	\$145,356	5%	\$152,256	5%	\$159,464	5%	\$166,994	5%
Utilidad / Perdida Financiera	\$152,200	7%	\$323,752	12%	\$339,163	12%	\$355,264	13%	\$372,084	13%	\$389,654	13%
PTU (10%)	\$21,743	1%	\$46,250	2%	\$48,452	2%	\$50,752	2%	\$53,155	2%	\$55,665	2%
Ganancia / Perdida Neta	\$130,457	6%	\$277,501	11%	\$290,712	11%	\$304,512	11%	\$318,929	11%	\$333,989	11%

Fuente: Tabla de creación propia.

Punto de equilibrio

El punto de equilibrio promedia los 1.85 millones de pesos a partir del segundo año de operación; asimismo, éste representa un 63% en relación con las ventas totales a lo largo de la vida del proyecto, lo cual se aprecia en el siguiente cuadro.

Análisis de Punto de Equilibrio CAFÉ LA CHURRERÍA

Descripción	MENSUAL 2019		ANUAL 2020		ANUAL 2021		ANUAL 2022		ANUAL 2023		ANUAL 2024	
	Costos Fijos (\$)	Costos Var	Costo Fijos	Ctos Var	Costo Fijos	Ctos Var	Costo Fijos	Ctos Var	Costo Fijos	Ctos Var	Costo Fijos	Ctos Var
Materiales o inventario		56%		51%		51%		51%		51%		51%
Sueldos Administrativos	\$10,000	0%	\$124,200	0%	\$128,547	0%	\$133,046	0%	\$137,703	0%	\$142,522	0%
Salarios (incluyendo prestaciones e impuestos)	\$37,545	3%	\$466,306	3%	\$482,626	3%	\$499,518	3%	\$517,002	3%	\$535,097	3%
Combustibles	\$4,200	1%	\$52,416	1%	\$54,513	1%	\$56,693	1%	\$58,961	1%	\$61,319	1%
Capacitación del personal	\$10,000	0%	\$10,000	0%	\$10,000	0%	\$10,000	0%	\$10,000	0%	\$10,000	0%
Total de Gastos Fijos	\$74,695		\$814,538		\$843,767		\$874,062		\$905,461		\$938,006	
Total de Gastos Variables		60%		55%		55%		51%		51%		51%
Punto de Equilibrio Nivel de Ventas =	\$184,588		\$1,806,435		\$1,891,315		\$1,790,496		\$1,844,458		\$1,910,753	
VENTAS PROYECTADAS			\$2,609,750		\$2,714,140		\$2,822,706		\$2,935,614		\$3,053,038	

Fuente: Tabla de creación propia.

Tasa interna de retorno (TIR); Valor actual neto (VAN); Relación costo – beneficio (B/C) y Análisis de sensibilidad.

1. El Valor Presente Neto (VPN) es de \$2,913,652 al cierre del sexto año, lo cual se interpreta como la diferencia del valor presente neto de los flujos futuros de efectivo y el valor actual de la inversión inicial de \$465,200, expresado en dinero. Al representar un valor positivo, significa que la inversión del proyecto tendrá una tasa de rendimiento mayor que la tasa de descuento elegida, que es de 4.0% (nivel de inflación esperado) por lo cual se considera que el proyecto es viable.

Valor del Dinero en el Tiempo CAFÉ LA CHURRERÍA

AÑO	Valor Presente Neto		TIR
	FLUJO NETO	4.0%	
0	-465,200	465,200	
1	149,225	143,486	-67.92%
2	274,170	253,485	-5.53%
3	412,325	366,555	29.93%
4	730,947	624,816	52.74%
5	1,063,986	874,519	65.40%
6	1,412,085	1,115,991	72.45%
SUMA	3,577,537	2,913,652	

1	VALOR ACTUAL NETO O ACTUAL (VAN / VPN)	\$2,913,652
----------	---	--------------------

Fuente: Tabla de creación propia.

5.4 Supuestos utilizados en las proyecciones financieras

Los supuestos utilizados en las proyecciones financieras en resumen son el comportamiento histórico de la demanda de productos de la industria en base a las condiciones climáticas del medio ambiente por las temporadas del año.

En las temporadas de primavera y verano, la tendencia al consumo de bebidas en cafetería tiende a bajar en comparación con las temporadas de otoño e invierno.

Se considero una inflación contante del 3.5% para los próximos 6 años.

El financiamiento es por un préstamo personal familiar, sin intereses.

Supuesto	Valor
Tasa de Interés (Acciones preferentes rendimiento asegurado)	0%
Cuota de Impuestos	30%
Porcentaje de Prestaciones	35%
Aumento Anual por Mano de Obra (AAMO)	4%
Prima Vacacional	25%
Dias de Aguinaldo	15
Porcentaje de P.T.U.	10%

Fuente: Tabla de creación propia.

5.5 Sistema de Financiamiento

Para el sector empresarial existen diversos tipos de financiamiento de acceso público como lo son:

- Capitales semilla.
- Capital de riego.
- Capital privado
- Sistema de financiamiento colectivo por internet.
- Banca comercial.
- Sociedad financiera de objeto múltiple (SOFOMES)
- Arrendamiento puro.
- Arrendamiento financiero.
- Factoraje.
- Crédito simple
- Crédito en cuenta corriente.
- Fondo PYME, etc.

En el caso del proyecto de sucursal de Café La Churrería, se llevaría a cabo en base a un financiamiento del tipo Capital Privado, en donde el préstamo es sin intereses.

7 Capítulo 6: Riesgos Críticos

Dentro de los riesgos críticos que se pueden encontrar en el desarrollo del proyecto de sucursal del negocio de "Café la Churrería" en el sur de la ciudad de Ensenada, se pueden clasificar en 4 aspectos diferentes:

Aspecto económico financiero del proyecto.

Es un proyecto que presenta buenos parámetros de rentabilidad:

Periodo de Retorno de la Inversión:

TIR: 7.42 en el segundo año.

VAN: \$2,913,652 a 6 años.

B/C : 0.31 en el primer año.

Aspectos de competencia.

Aquí entra en juego la capacidad de la organización para ser líder del mercado e innovación en productos, ya que, al tratarse de productos tradicionales, deben de mantener el interés constante del cliente y evitar el que se convierta en un modelo fácil de replicar para la competencia.

Aspectos ambientales.

El proyecto no afecta en términos importantes el entorno ecológico ni altera las condiciones naturales del medio ambiente por lo que en este aspecto no presenta ninguna condicionante para la puesta en marcha. Sin embargo, esto no implica que no se deben cumplir con todas las regulaciones y normativa atañentes a ecología y medio ambiente.

Aspectos sociales y organizacionales.

La sucursal de "Café La Churrería", da empleos directos e indirectos a las empresas del sector alimenticio que son empresas que cuentan con una estructura de organización bien definidas.

8 Capítulo 7. Aspectos Legales de Implementación y de Operación.

En esta sección, se conocerán los tramites que se necesitan para establecer un servicio de expendio de churros y cafés en la ciudad de Ensenada Baja California, desde la constitución de la organización, atravesando por una serie de requisitos obligatorios, hasta lo que es la apertura del negocio.

Se revisara la información completa que es requerida por las distintas Instituciones Federales, Estatales y Municipales respectivamente.

Se debe recalcar la importancia que se tiene al realizar todo este proceso de tramitología en nuestro país para dar funcionalidad al local, y que una vez cumplido, se evitara problemas que resulten a futuro, además de que pueden ser más costosos económicamente y una pérdida de tiempo y esfuerzo.

7.1 Definición del régimen de constitución de la empresa

Los primeros pasos menciona el Instituto PYME (2016) en su página de internet son definir quién será el responsable de la empresa, ya sea una sociedad (dos o más personas) o una sola persona (persona física) y definir que actividad tendrá la empresa, ya que puede ser comercial o de servicios .

El Instituto PYME nos dice que las personas físicas con actividades empresariales incluyen a todas las personas que realizan actividades comerciales, industriales, agrícolas, ganaderas, o pesca o silvícolas; que estén desarrolladas exclusivamente por una persona. No se requiere ningún contrato de sociedad.

Por las condiciones actuales en materia fiscal, se tomó la decisión de arrancar bajo el esquema de Persona Física con Actividad Empresarial, por lo cual se determinó:

Nombre Fiscal: René Valladolid Ramírez

Nombre Comercial: Café La Churrería

7.2 Trámites de Apertura

Existen una gran cantidad de trámites que se tienen que llevar a cabo para la Apertura de un negocio que maneje alimentos, que se describirán a continuación:

- ✓ Inscripción ante Secretaria de Hacienda y crédito Público como Persona Física con Régimen de incorporación Fiscal
- ✓ Aviso al Registro Estatal de Causantes
- ✓ Alta ante el IMSS como Patrón, para poder dar de alta a los trabajadores
- ✓ Aviso de funcionamiento ante el Instituto de Servicios de Salud Pública.
- ✓ Factibilidad del uso de suelo por verificación de congruencia
- ✓ Licencia ambiental
- ✓ Dictamen de uso de suelo
- ✓ Permiso de anuncios
- ✓ Inspección de medidas de seguridad
- ✓ Certificado de aprobación de dispositivos de seguridad
- ✓ Registro de afiliación antes el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores como Centro de Trabajo
- ✓ Manifiesto de entrega, transporte y recepción de residuos de manejo especial
- ✓ Contrato de servicio de recolección de basura
- ✓ Contrato de Control de plagas

Existen otros dos trámites que son fundamentales para la operación de un negocio, que aun y cuando no forman parte de la tramitología de apertura, es importante no perderlos de vista.

- ✓ Contrato de Servicio de Agua Potable y/o Drenaje
- ✓ Contrato de Servicio Eléctrico de CFE

Los siguientes trámites antes mencionados, se llevan a cabo directamente en las diversas oficinas de Palacio de Gobierno Municipal:



- ✓ Factibilidad del uso de suelo por verificación de congruencia
- ✓ Licencia ambiental
- ✓ Dictamen de uso de suelo
- ✓ Permiso de anuncios
- ✓ Inspección de medidas de seguridad
- ✓ Certificado de aprobación de dispositivos de seguridad

Factibilidad del uso de suelo por verificación de congruencia

Con fundamento en los artículos 24, 25, 52, 55, 195 y 202 de la Ley de Desarrollo Urbano del Estado de Baja California, los artículos 1, 4, 8, 9, 11, 12, 13, 22, 57, 58, 61, 62, 64 y 65 de la Ley de Edificaciones del Estado de Baja California y en el ejercicio de las facultades conferidas mediante el Artículo 5 Fracción III del Reglamento de la Ley de Edificaciones para el Municipio de Ensenada, B.C. y el Artículo 72 del Reglamento de la Administración Pública para El Municipio de Ensenada, Baja California, se considera congruente el uso de suelo para la operación de local comercial para la elaboración y venta de café, smoothies, frappes, churros azucarados y rellenos.

Permiso Licencia Ambiental

Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 6 fracciones XIII, 111, 112, 113 y 117 fracción II, del Reglamento para el Control de la Calidad Ambiental del Municipio de Ensenada, Baja California. Se AUTORIZA de manera CONDICIONADA el PROYECTO DE OPERACIÓN DE UN LOCAL COMERCIAL PARA LA VENTA DE CAFÉ, a realizarse en el Local Comercial.

Permiso de Anuncios

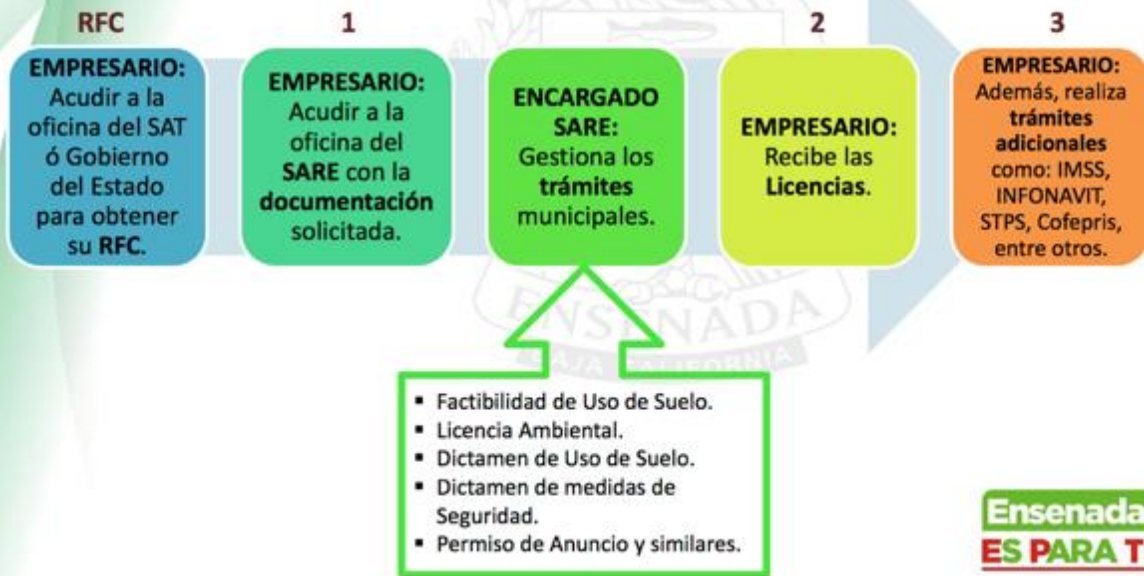
Permiso de Aprobación de Dispositivos de Seguridad Con fundamento en los Artículos 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 81 y 82 de la Constitución Política del Estado de Baja California; 1°, 2°, 3°, 4°, 5 , 8°, 9°, 10°, 12°, 13°, 90° y demás aplicables del Reglamento de Seguridad Civil y Prevención de Incendios para el Municipio de Ensenada, B.C.; 3, 37u, 41, 42, 44, 66, Fracción XVI y 67 Fracciones XI y XVI del Reglamento Interior de Trabajo para el Municipio de Ensenada, Baja California. Se extiende certificado de aprobación de los dispositivos de seguridad civil y prevención de incendios al C. René Valladolid Ramírez en su carácter de propietario de la empresa denominada Café La Churrería ubicada en Centro Comercial Macro Plaza del Mar, Carretera Transpeninsular S/N, Col. Carlos Pacheco.

Para todos los permisos municipales, se utilizará el sistema rápido de apertura de empresas, denominado SARE, que tiene las siguientes características:



Trámites SARE

(Bajo riesgo, local construido y área de operación menor o igual a 150 m².)



Todas ellas dentro de las cuales cumplen las condiciones de la sucursal de Café La Churrería.

Se Anexan los tramites y documentación necesaria para poder llevar a cabo el procedimiento ante el SARE. Ver Anexo 2.

7.3 Trámites Fiscales



Trámites y servicios

Inscripción ante Secretaría de Hacienda y crédito Público como Persona Física con Régimen de incorporación Fiscal

¿Por qué se debe inscribir? La SE nos dice que por haber realizado situaciones jurídicas que den lugar a presentación de declaraciones periódicas (es decir la apertura), se debe solicitar la inscripción en el Registro Federal de Contribuyentes, con lo cual se recibe una clave que da identificación en lo subsecuente ante la autoridad fiscal.

“El Registro Federal de Contribuyentes (RFC) es obligatorio sobre todo para tener un control de la recaudación, pues todas las personas que obtienen un ingreso en territorio nacional están obligadas a contribuir al gasto público, porque el cobro de impuestos genera servicios públicos que contribuyen al bien común de la sociedad, y por ende del país” (SAT, 2013).

“La e. Firma es un archivo digital que te identifica al realizar trámites por internet en el Servicio de Administración Tributaria (SAT) e incluso en otras dependencias del Gobierno de la República. Tu e. Firma es única, es un archivo seguro y cifrado, que tiene la validez de una firma autógrafa” (SAT, 2013).

Este trámite se puede hacer vía Internet, o físicamente en las Instalaciones del SAT en Ensenada.

Inscripción ante la Secretaría de Hacienda y crédito Público como Persona Física con Régimen de incorporación Fiscal. Con la actividad económica: Comercio al por menor de otros alimentos preparados para su consumo.

Tiene como obligaciones “De acuerdo a lo dispuesto por el artículo 247, fracción I del Código Penal Federal, en relación con el artículo 110 fracción II del Código Fiscal de la Federación”:

- Informativa anual del subsidio para el empleo a más tardar el 15 de febrero de cada año.
- Declaración informativa anual de retenciones de ISR por sueldos y salarios e ingresos asimilados a salarios a más tardar el 15 de febrero del año siguiente.



Aviso al Registro Estatal de Causantes

Tiene como obligaciones estatales, de acuerdo a lo dispuesto en el documento aprobado por el Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de Baja California a través de la Secretaría de Planeación y Finanzas:

- Impuesto Sobre Remuneración al Trabajo Personal
- Impuesto Sobre Actividades Mercantiles e Industriales
- Impuesto Sobre Loterías, Rifas, Sorteos, Juegos Permitidos y Concursos
- Impuesto Sobre Servicios de Hospedaje
- Impuesto Ambiental Sobre la Extracción y Aprovechamiento de Materiales Pétreos
- Impuesto Estatal a la Venta Final de Bebidas con Contenido Alcohólico
- Impuesto Sobre Espectáculos Públicos

7.4 Trámites Laborales

Según la LFT (2015), existen varios tipos de contratos, en Café la Churrería se manejará uno de ellos, Contrato por régimen de sueldos y salarios.

Contrato por régimen de sueldos y salarios. Entran todas las personas que trabajan en forma personal y subordinada, es decir, desarrolla una actividad determinada, bajo una jornada laboral y se sujeta a normas y reglamentos de la empresa. Es utilizado para personal base, se tienen prestaciones de ley, con derechos y obligaciones.

Los trámites laborales que utilizaremos son contratos y reglamentos.

“El contrato de trabajo es un documento que se celebra entre patrón y trabajador y que contiene las bases más importantes de la prestación del servicio, tales como jornada, salario, descansos legales y las otras normas que va a regir el vínculo entre uno y otro contante” (Nacional Financiera , 2016).

Registro empresarial ante el IMSS y el INFONAVIT



El patrón deberá registrarse al igual que sus trabajadores en el régimen obligatorio, cumpliendo con lo establecido en la Ley del Seguro Social, al hacerlo automáticamente quedarán registrados ante el INFONAVIT.



Para los trabajadores se manejarán los siguientes documentos:

1. Contrato Individual de trabajo por régimen de sueldos y salarios (Ver anexo 3)
Con cláusulas de confidencialidad (Ver anexo 4).
2. Reglamento interior de trabajo (Ver anexo 5).

9 ANEXOS

1. Encuesta Satisfacción Clientes

Anexo 1

		T4-04 Encuesta al cliente				
Nombre:	<input type="text"/>	Fecha:	<input type="text"/>			
Email:	<input type="text"/>	Sexo:	<input type="text" value="M"/>	<input type="text" value="F"/>		
Procedencia:	<input type="text"/>	Edad:	<input type="text" value="Menor de 29"/>	<input type="text" value="De 30 a 40"/>	<input type="text" value="Mayor de 40"/>	
Tipo de Viaje:	<input type="text" value="Placer"/>	<input type="text" value="Negocios"/>	Cliente:	<input type="text" value="Esporádico"/>	<input type="text" value="Habitual"/>	<input type="text" value="1a Vez"/>
Usted es muy importante para nosotros, por lo que nos gustaría conocer sus comentarios.						
			☺			☹
			Excelente	Bueno	Regular	Malo
a) ¿Cómo fue el servicio que le proporcionó el personal de nuestra empresa?	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
b) ¿Cómo califica la variedad de los productos o servicios que le ofrecemos?	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
c) ¿Cómo califica nuestras instalaciones?	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
d) ¿Cómo le pareció la calidad de nuestros productos o servicios?	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
e) ¿Los precios están acordes con la calidad y el servicio?	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
¿Por qué medio se enteró de nosotros?						
Agradecemos cualquier comentario						
<input type="text"/>						
<input type="text"/>						
<input type="text"/>						
<input type="text"/>						
Metodología Programa Moderniza de la SECTUR. V2010						

2. Formatos de trámites legales

Anexo 2

7/12/2017

SISTEMA INTEGRAL DE TRAMITES Y SERVICIOS DEL ESTADO (SITRASE)

Calificación: ★★★★★



SISTEMA DE APERTURA RÁPIDA DE EMPRESAS (SARE)



Información del Trámite

Descripción del Trámite y/o Servicio:

ES UN SISTEMA DE GESTIÓN ELECTRÓNICA A TRAVÉS DEL CUAL SE SIMPLIFICAN CINCO TRÁMITES, DE LOS CUALES CUATRO SON MUNICIPALES Y UNO ESTATAL, REDUCIDOS A UN FORMATO ÚNICO QUE PERMITE LA APERTURA DE NUEVOS NEGOCIOS EN TAN SOLO 72 HORAS, GESTIONÁNDOLO ANTE LAS DEPENDENCIAS ESTATALES Y MUNICIPALES INVOLUCRADAS EN EL PROCESO.

Fundamento Jurídico:

-CONVENIO MARCO DE COLABORACIÓN EN MATERIA DE MEJORA REGULATORIA ENTRE LOS TRES ÓRDENES DE GOBIERNO FIRMADO EL 5 DE NOVIEMBRE DEL 2002.



Requisitos

1. RECIBO DE IMPUESTO PREDIAL VIGENTE
2. TRES FOTOGRAFÍAS DEL LOCAL QUE INDICUEN EXTERIOR, INTERIOR Y FRENTE DEL LOCAL
3. IDENTIFICACIÓN OFICIAL DEL PROPIETARIO DEL PREDIO Y DEL SOLICITANTE
4. PRESENTAR ESCRITURAS O TÍTULO DE PROPIEDAD, EN CASO DE SER RENTADO O EN CASO DE SER PRESTADO, PRESENTAR CARTA FORMAL DE PRESTAMO O CONTRATO DE COMODATO
5. DESLINDE CATASTRAL
6. EN CASO DE NO CONTAR CON RFC PRESENTAR (COMPROBANTE DE DOMICILIO, ACTA DE NACIMIENTO O CURP)
7. EN CASO DE INSTALACIÓN DE ANUNCIO PRESENTAR TEXTO DEL ANUNCIO, CROQUIS DEL ANUNCIO Y CROQUIS DEL LUGAR DONDE SERÁ INSTALADO, CAMBIADO O RECONSTRUIDO

Requiere Formato: No



Costos

Costo del Trámite y/o Servicio:
VARIABLE

Costo:
DE ACUERDO A LOS METROS CUADRADOS DEL PREDIO Y EL GIRO DEL NEGOCIO.

Forma(s) de Pago:
RECAUDACIÓN DE RENTAS



Tiempos

Tiempo de Respuesta:
HASTA EN 72 HORAS

Vigencia del Trámite:
No Aplica



Procedimiento y Comentarios

Pasos para realizar el trámite y/o Servicio:

1. ACUDIR A LAS OFICINAS DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN EMPRESARIAL EN EL ESTADO

<http://www.bajacalifornia.gob.mx/portal/tramitesyservicios/temas.jsp>

1/2

3. Información relevante complementaria

Anexo 3

CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO POR TIEMPO DETERMINADO

Contrato individual de Trabajo por tiempo determinado que celebran por una parte **Sr. Rene Valladolid Ramírez** como **EL PATRÓN** y por la otra, al **C. XXXXXX** por su propio derecho, a quien en lo sucesivo se denominará **EL TRABAJADOR**, al tenor de las siguientes declaraciones y cláusulas:

DECLARACIONES

1. DECLARA EL PATRON:

1.1 El Patrón cuenta con Registro Federal del Contribuyente (RFC) VARR-800307-UI4 y Clave Única de Registro de Población CURP: VARR-800307-HBC-LMN01

1.2 Tener su domicilio en **Carretera Transpeninsular, S/N, Col. Carlos Pacheco, dentro de Macro Plaza del Mar, Ensenada, B.C.**

1.3 Que para la consecución de su objeto social se encuentra dedicado fundamental al comercio de alimentos preparados el consumo.

1.4 **EL PATRÓN** declara que requiere de los servicios de **EL TRABAJADOR**, contratándole con el puesto de **Empleado** quien efectuara atención a clientes, limpieza y acomodo de mercancía, entre algunas otras, **EL PATRÓN** conforme a la capacidad que indica tener para el desarrollo de los trabajos indicados, así como otras actividades que le indique el **PATRÓN**.

2. DECLARA EL TRABAJADOR:

2.1 Llamarse como ha quedado escrito, ser de nacionalidad **XXXXXXXX**, de **XX** años de edad, del sexo **XXXXXXXX**, estado civil **XXXXXX**, tener su domicilio para los efectos que se deriven del presente contrato en **XXXXXXXXXXXX** en el Municipio de **Ensenada, Baja California**. Ser originario de **XXXXXXXXXXXXXX**, **XXXXXXXXXX** y haber nacido el día **XXXXXXXXXX**

2.2 Tener conocimientos, aptitudes, facultades, experiencia y la capacidad técnica para desempeñar el puesto de **Empleado**, así como todas aquellas actividades relacionadas con su ocupación y que con este instrumento se le encomienda.

2.3 Contar con número de afiliación ante el IMSS **XXXXXXXXXXXXXX**

2.4 Contar con número de CURP **XXXXXXXXXXXXXX**

2.5 Contar clave CURP número **XXXXXXXXXXXXXX**

LOS CONTRATANTES SE RECONOCEN EXPRESAMENTE LA PERSONALIDAD JURIDICA CON QUE SE OSTENTAN PARA TODOS LOS EFECTOS LEGALES A QUE HAYA LUGAR, EXPUESTO LO ANTERIOR, CONVIENEN EN CELEBRAR EL PRESENTE CONTRATO AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:

CLÁUSULAS:

PRIMERA: Objeto del Contrato. El objeto del presente contrato es la prestación de un trabajo personal subordinado por Tiempo Indeterminado de **EL TRABAJADOR** a **EL PATRÓN** para que lleve a cabo los servicios de **Empleado** teniendo en forma enunciativa más no limitativa las siguientes funciones:

1. **Atención a clientes.**
2. **Limpieza y acomodo de mercancía.**
3. **Elaboración de alimentos**
4. **Entre algunas otras.**

SEGUNDA: Duración del Contrato. Para los efectos que causa el Artículo 39-B de la Ley Federal de Trabajo, el presente contrato contara con un periodo de prueba de hasta 1 mese, equivalentes a 30 días contados a partir de la firma por ambas partes, quedando a criterio de **EL PATRÓN** la continuación de la relación laboral en el transcurso o al final del periodo de capacitación.

TERCERA: Prestación de los Servicios Contratados. Los servicios objeto del presente contrato se prestarán en la ciudad de **Ensenada, Baja California** en el domicilio de **EL PATRÓN** ubicado en **Carretera Transpeninsular, S/N, Col. Carlos Pacheco, dentro de Macro Plaza del Mar, Ensenada, B.C.**

EL TRABAJADOR está de acuerdo y se obliga a prestar a **EL PATRÓN** sus servicios personales Operativos y de Servicio al Cliente con la honradez, esmero, cuidado a que lo obliga la Ley Federal del Trabajo y las buenas costumbres; así como a obedecer todas las órdenes, instrucciones o indicaciones que reciba de **EL PATRÓN** o de sus representantes.

CUARTA: Salario. **EL TRABAJADOR** percibirá como contraprestación por los servicios personales subordinados que se señalan en la cláusula PRIMERA un salario semanal de **XXXXXXXXXX Pesos M.N. (XXXXXXXXXXXX pesos con 00/100 moneda nacional)**, y será pagado el sueldo en las instalaciones de la negociación.

EL PATRÓN se obliga a extender a favor de **EL TRABAJADOR** los recibos que amparen el pago de los salarios devengados y/o de cualquier otra prestación que le corresponda conforme a ley al presente contrato, los cuales podrán ser en papel o por medios electrónicos autorizados, conviniéndose en que la firma se considerara autógrafa en papel o de conformidad cuando se reciba en medios electrónicos y al segundo día a más tardar no haya inconformidad, por lo que se consideraran pagados sus servicios personales a la fecha que corresponda.

QUINTA: Jornada de Trabajo. **EL TRABAJADOR** y **EL PATRÓN** acuerdan el horario laboral de 14:15 P.M. a 22:15 P.M. de viernes a jueves. Con goce de media hora de comida.

No obstante, lo anterior, en términos del segundo párrafo del Artículo 59 de la Ley Federal del Trabajo, **EL TRABAJADOR** está de acuerdo en que a petición de **EL PATRÓN** la jornada del trabajo podrá ser repartida.

EL TRABAJADOR faculta expresamente a **EL PATRÓN** para modificar el horario de trabajo anterior, de acuerdo a las necesidades de la negociación.

SEXTA: Tiempo Extraordinario. La Jornada extraordinaria de trabajo en la prestación de los servicios objeto de este contrato se cubrirá en los términos de Ley, considerándose como tal el tiempo previa y expresamente autorizado por escrito por **EL PATRÓN**.

SEPTIMA: EL TRABAJADOR labore los domingos, **EL PATRÓN** pagara a **EL TRABAJADOR** la prima dominical correspondiente de conformidad con lo estipulado por la Ley Federal del Trabajo.

OCTAVA: Vacaciones. **EL TRABAJADOR disfrutará**, dentro de los seis meses siguientes al cumplimiento de un año en la prestación de sus servicios para **EL PATRÓN**, de las respectivas vacaciones en términos de ley. Se faculta expresamente a **EL PATRÓN** para que determine el periodo de vacaciones que deberá disfrutar **EL TRABAJADOR** de acuerdo con las necesidades de la empresa.

EL TRABAJADOR recibirá un 25% por concepto de prima vacacional sobre su salario diario en base a los días que por concepto de vacaciones tenga derecho.

NOVENA: Aguinaldo. **EL TRABAJADOR** percibirá por concepto de aguinaldo el equivalente a 15 días de salario, pagaderos en la forma y términos previstos en la Ley Federal del Trabajo.

DECIMA: Incapacidades e Inasistencias. Solo se consideran como causa justificada de inasistencia al trabajo por enfermedad, la incapacidad que otorga un médico del IMSS quedando obligado **EL TRABAJADOR** a reportarse telefónicamente dentro de los primeros treinta minutos de la hora de entrada en caso de enfermedad y de enviar a traer a **EL PATRÓN** la incapacidad respectiva en el transcurso del día por su conducto o a través de un familiar.

DECIMA PRIMERA: Terminación. El presente contrato sólo podrá ser modificado, suspendido, rescindido o terminado por cualquiera de las partes, en los casos a los que se refieran los artículos 42, 44, 47, y 51 de la Ley Federal del Trabajo.

DECIMA SEGUNDA: EL TRABAJADOR está de acuerdo y entiende la necesidad del **PATRÓN** para contratar sus servicios en forma indeterminada, y podrá rescindirse en tanto transcurre el Periodo de

capacitación inicial, y se dará por terminada la relación laboral sin ninguna responsabilidad para el **PATRÓN**, conservará su derecho a liquidación proporcional de Aguinaldo, Vacaciones y Prima Vacacional.

Las partes convienen en que **EL PATRON** podrá rescindir sin su responsabilidad el presente contrato dentro de los primeros 30 días de prestar sus servicios **EL TRABAJADOR**, si éste le engañara con certificados o referencias falsas en los que atribuyen a **EL TRABAJADOR**, capacidades, aptitudes y facultades requeridas para desempeñar el trabajo contratado y de las cuales carezca.

DECIMA TERCERA: Jurisdicción. Para le ejecución, interpretación y cumplimiento del presente Contrato, así como para todo aquello que no esté previsto en el mismo, las partes se someten a las disposiciones del reglamento Interior de Trabajo, a la Ley Federal del Trabajo, la ley vigente del IMSS, y a la jurisdicción y competencia de las juntas Federales de Conciliación y Arbitraje.

DECIMA CUARTA: Confidencialidad. Dada la naturaleza de las actividades desempeñadas por **EL PATRÓN, EL TRABAJADOR** se obliga a laborar en un régimen de exclusividad, es decir, a no laborar para ninguna otra persona física o moral durante la vigencia del presente contrato, obligándose así mismo a guardar dentro de la más absoluta confidencialidad toda la información que se conserve en la empresa o que sea revelada por el personal de éste o por cualquier otra persona en el desarrollo de las actividades objeto de este Contrato, obligándose a no revelar ni divulgar los resultados de las operaciones que se desarrollen en la propia Empresa, a menos de que cuente con la autorización previa y por escrito de **EL PATRÓN**.

LAS PARTES, ESTAN ENTERADAS DEL CONTENIDO Y ALCANCE LEGAL DE TODAS Y CADA UNA DE LAS CLAUSULAS DEL PRESENTE CONTRATO, LO FIRMAN POR DUPLICADO EN LA CIUDAD DE ENSENADA, BAJA CALIFORNIA AL 08 DIA DEL MES DE SEPTIEMBRE DEL 2017.

EL PATRÓN

EL TRABAJADOR

C. RENE VALLADOLID RAMIREZ

C. XXXXXXXXXXX XXXXXXXXX

Anexo 4

CONTRATO DE CONFIDENCIALIDAD

Por medio del presente yo **XXXX XXXXX XXXXXXXX** me obligo de manera incondicional a guardar absoluta confidencialidad respecto a cualquier información y documentación que sea de la propiedad de RENÉ VALLADOLID RAMIREZ y/o CAFÉ LA CHURRERIA en lo sucesivo denominada LA EMPRESA que me sea encomendada en guarda con motivo de operaciones comerciales o laborales con los clientes, proveedores, distribuidores, socios comerciales, agentes, etc. o sea por mí conocida a través de la prestación de servicios profesionales y/o laborales.

Con motivo del presente contrato de confidencialidad, me obligo con LA EMPRESA, a no revelar y a proteger la información recibida.

Por información confidencial deberá entenderse documentos, datos, procedimientos técnicos, o material contenido en cualquier soporte propiedad de LA EMPRESA y/o en general a cualquier información o documentación que se refiera a la operación interna o comercial de la misma, que me sean entregados, proporcionados, encomendados o dados a conocer por empleados, agentes, clientes, proveedores y/o cualquier otra persona que se encuentre relacionada con LA EMPRESA.

Igualmente me comprometo a no reproducir directa o indirectamente, total o parcialmente y/o utilizar los elementos de consulta e información en beneficio de cualquier otra persona ajena a LA EMPRESA.

En caso de rescisión de contrato me comprometo a hacer entrega íntegra de toda la información propiedad de LA EMPRESA o relacionada con mi actividad laboral.

Toda información bajo mi resguardo está sujeta a auditoria por personal autorizado de LA EMPRESA por lo que me comprometo a mantenerla disponible y actualizada.

Así mismo me comprometo a no prestar servicios profesionales y/o laborales en favor de persona física o moral que realice igual o semejante actividad a la que constituye el objeto social de LA EMPRESA,

durante el tiempo de vigencia de mi contrato laboral, así como tampoco a divulgar o de alguna forma utilizar los procedimientos, informes, datos, bases de datos, información financiera, cartera de clientes y/o proveedores, y/o técnicas de trabajo o cualquiera otra información confidencial que conozca.

En caso de que yo incumpliera con la obligación de confidencialidad consignada en el presente instrumento, faculto de manera expresa e irrevocable a LA EMPRESA para ejercer las acciones legales correspondientes.

Atentamente,

XXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX

Anexo 5

**REGLAMENTO INTERIOR DE TRABAJO DE
“CAFÉ LA CHURRERIA”**

ÍNDICE

CAPITULO PRIMERO: DISPOSICIONES GENERALES

CAPITULO SEGUNDO: CONTRATACIÓN

CAPITULO TERCERO: JORNADA Y LUGAR DE TRABAJO

CAPITULO CUARTO: RETARDOS FALTAS Y PERMISOS

CAPITULO QUINTO: DIAS DE DESCANSO Y VACACIONES.

CAPITULO SEXTO: DIAS Y LUGARES DE PAGO

CAPITULO SEPTIMO: SEGURIDAD E HIGIENE

CAPITULO OCTAVO: MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA DEL EQUIPO DE TRABAJO.

CAPITULO NOVENO: DESCUENTOS

CAPITULO DECIMO: OBLIGACIONES ESPECIALES DE LOS TRABAJADORES

CAPITULO DECIMO PRIMERO: PROHIBICIONES A LOS TRABAJADORES Y PATRONES

CAPITULO DECIMO SEGUNDO: SANCIONES

CAPITULO PRIMERO

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Para facilitar el manejo y terminología del presente reglamento se adoptan las siguientes abreviaturas:

REGLAMENTO: Al presente Reglamento Interior de Trabajo.

LA LEY: A la Ley Federal del Trabajo.

EL CONTRATO DE TRABAJO: Al Contrato Individual de Trabajo.

EMPRESA O PATRON: René Valladolid Ramírez, Café La Churrería

JEFES O REPRESENTANTES DEL PATRON: Las personas con facultades de Dirección, Supervisión, Determinación Ejecutiva y Fiscalización.

DOMICILIO: El inmueble ubicado en **Carretera Transpeninsular S/N, Col. Carlos Pacheco** de esta ciudad de Ensenada, o cualquier otro lugar donde se encuentren las oficinas, almacenes, sucursales o cualquier otra instalación de la empresa actual o futura.

COMISION MIXTA: A la comisión mixta para la formulación de este Reglamento Interior.

I.M.S.S: Al Instituto Mexicano del Seguro Social.

TRABAJADOR: A los trabajadores de la empresa de confianza y operativos.

Artículo 2: La EMPRESA tiene como giro comercial **RESTAURANTERO**.

Artículo 3: El presente reglamento facilita la armonía en la ejecución de los trabajos, definiendo con la mayor transparencia los derechos y obligaciones del Patrón y los trabajadores dentro y fuera de la jornada de trabajo coadyuvando con la Ley y otras legislaciones aplicables.

Artículo 4: Tendrá su aplicación para todos LOS TRABAJADORES de la EMPRESA, que tiene como objeto social la prestación de servicios operativos y de administración para restaurantes, bares, café, resultando para desarrollar dichos servicios en el establecimiento ubicado en el domicilio anteriormente citado, por lo que el presente Reglamento Interior de Trabajo, resultará aplicable en dichas instalaciones, así como en su domicilio fiscal, establecimientos o sucursales que LA EMPRESA llegara a establecer en el futuro, en esta ciudad, en el Estado de Baja California o en cualquier otro lugar del país.

CAPÍTULO SEGUNDO

CONTRATACIÓN

Artículo 5: Para ingresar a la empresa se requiere ser de buenos antecedentes, honradez y conducta, lo cual deberá ser demostrado con cartas de recomendación de los trabajos anteriores y/o de otras personas que conozcan al aspirante. También el aspirante deberá acreditar aptitud para el trabajo y deberá someterse a exámenes médicos para demostrar que no padece de enfermedades que le impidan realizar el trabajo. Si se estima necesario el aspirante deberá someterse al examen de conocimientos, psicométricos y también después de ser contratado.

Artículo 6: El trabajador de nuevo ingreso estará en observancia los primeros 30 días del Contrato, tiempo en que el Trabajador deberá demostrar satisfactoriamente sus conocimientos y experiencias en el trabajo para el cual fue contratado. En caso de no ser así, el Patrón podrá dar por rescindido el Contrato con fundamento en la fracción primera del Art. 47 de la Ley.

Artículo 7: En los casos en que sea necesario que el Trabajador requiera de autorización previa de alguna autoridad para desempeñar el trabajo para el cual fue contratado, será requisito indispensable que este acredite que ha obtenido la referida autorización. La falta de cumplimiento de esta obligación suspenderá los efectos del contrato de trabajo en los términos del artículo 42 fracción VII de la Ley.

Artículo 8: El trabajador está obligado a cumplir con el presente Reglamento, el contrato de trabajo, ordenes, circulares, o demás disposiciones que emanen del patrón o sus representantes. Cuando el patrón proporcione uniformes, batas, mandiles, botas, etc. El trabajador se obliga a portarlo para el trabajo, pudiendo el patrón negarle el acceso a laborar, si no lo trae puesto o bien si se encuentra sucio, en tal caso la falta será injustificada.

Artículo 9: El lenguaje que se use entre el trabajador y el patrón, los compañeros de trabajo, los clientes o cualquier persona que se encuentre en la empresa, deberá ser respetuoso, amable, moderado, estando prohibido gritar, silbar, hacer ademanes obscenos expresiones subliminales que encierren una grosería, burla o desprecio. El trabajador que incurra en esta conducta será sancionado conforme lo establece este Reglamento.

Artículo 10: Los trabajadores se obligan a realizar el trabajo para el cual fueron contratados con la intensidad, cuidado y esmero necesarios, estando de acuerdo en que pueden ser cambiados por el patrón para realizar labores distintas a las habituales, sin que por dicha medida se les afecte su salario.

Artículo 11: El horario del trabajador podrá ser variado y modificado por el patrón ya sea temporal o definitivamente de acuerdo con las necesidades de la empresa mismas que pueden ser atención al cliente, mantenimiento, limpieza, carga y descarga, llenado de envase y empaque del mismo etc., avisando de dicha modificación con anticipación al trabajador, sin que excedan los horarios de los máximos establecidos por la Ley.

Artículo 12: Los trabajadores que presten sus servicios en domingo y tengan un día de descanso distinto, tendrán derecho a una prima dominical del 25% sobre su salario ordinaria.

CAPÍTULO TERCERO

JORNADA Y LUGAR DE TRABAJO

Artículo 13.- Las jornadas de trabajo dentro de LA EMPRESA, se clasificarán en DIURNA, MIXTA y NOCTURNA, en los términos de lo dispuesto por el artículo 60, de LA LEY. El horario de trabajo dentro de los diversos tipos de jornada señalados con anterioridad, podrá ser mayor a los máximos legales señalados por LA LEY, a criterio de LA EMPRESA, con el fin de permitir a LOS TRABAJADORES el reposo en los día sábado por la tarde, o cualquier modalidad equivalente, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 59, de LA LEY.

Artículo 14: LOS TRABAJADORES de turnos rotativos se obligan a prestar sus servicios en cualquiera de los turnos ya establecidos o que establezca LA EMPRESA.

Los guardias de LA EMPRESA tendrán un horario especial, con el objeto de que sus labores sean desarrolladas en la forma más adecuada para la seguridad de los bienes de LA EMPRESA.

Artículo 15.- LOS TRABAJADORES gozarán, en tiempo oportuno, de un período de descanso de media hora, de una hora o dos horas dependiendo de la categoría que le corresponda, para descansar e ingerir sus alimentos. Durante ese período, el trabajador no está obligado a permanecer en el lugar de trabajo ni estar a disposición del Empleador, por lo que LA EMPRESA no estará obligada a pagar salario alguno por dicho periodo de descanso. LOS TRABAJADORES y EMPLEADOS deberán reanudar sus labores inmediatamente al terminar el tiempo para tomar sus alimentos.

LA EMPRESA podrá libremente modificar las horas para iniciar y terminar los periodos para tomar sus alimentos y de descansos, según lo requiera para la más eficiente marcha de sus negocios.

Artículo 16.- Debido a la necesidad de que LA EMPRESA de servicio durante todos los días de la semana y ante la posibilidad de establecer con rigidez horario de entrada y salida, ya que ellos dependerán de la demanda del mismo trabajo y de los clientes, los horarios, los descansos y las vacaciones serán fijados por LA EMPRESA y notificados a los trabajadores personalmente o por conducto de los tableros y avisos respectivos, quedando sujetos los cambios que LA EMPRESA determine, respetando siempre lo establecido en la Ley Federal del Trabajo. El aviso a los trabajadores se hará por lo menos con 24 horas de anticipación.

Artículo 17.- La entrada y salida de LOS TRABAJADORES y EMPLEADOS se registrará por el horario establecido en este REGLAMENTO, estando obligados a iniciar sus labores inmediatamente después de haber registrado su hora de entrada en las tarjetas checadoras o de controles de asistencia que al efecto se llevan en LA EMPRESA, y la salida debe ser inmediatamente después de terminar su turno, chocando de igual manera su hora de salida en las tarjetas de control, no pudiendo permanecer en las instalaciones de LA EMPRESA excepto que así le fuera solicitado.

Las tarjetas o controles de asistencia de entrada y de salida serán marcados al empezar y al concluir el turno correspondiente, sin incluir el tiempo que empleen en sus actividades personales.

Artículo 18.- Será considerado como falta de probidad y honradez cualquier mal uso que se haga de las tarjetas o controles de tiempo.

Como sirven para comprobar la asistencia al trabajo, debe entenderse por mal uso:

- a).- Marcar o alterar la tarjeta o control de un compañero.
- b).- Alterar la propia tarjeta o control de entrada y salida.
- c).- Negarse a marcar su propia tarjeta o control de entrada y salida.
- d).- Mandar a otra persona distinta que cheque la tarjeta de la cual no es titular.

Artículo 19.- LOS TRABAJADORES se presentarán puntualmente al sitio donde desempeñan sus labores, al iniciarse las jornadas de trabajo. Debido a causas inevitables, se concede un periodo de tolerancia de UN MINUTO (1), después de la hora de entrada para que LOS TRABAJADORES se presenten a su trabajo; pasado dicho periodo, LA EMPRESA no está obligada a recibir al TRABAJADOR, quien solo será admitido al trabajo con autorización de su supervisor. La falta que se derive de la impuntualidad del trabajador, será considerada como falta injustificada

Artículo 20.- En caso de que EL TRABAJADOR o EMPLEADO retrasado no hubiera sido admitido al desempeño del servicio se considerará como falta injustificada, para los efectos legales que haya lugar.

Artículo 21.- El personal iniciará y terminará sus labores en el lugar que le corresponde o se le hubiera ordenado.

Artículo 22.- Durante la jornada ningún TRABAJADOR o EMPLEADO podrá interrumpir sus labores y obligaciones o abandonar su área de trabajo si no es con autorización por escrito de su jefe inmediato o en su defecto, de cualquier representante autorizado por LA EMPRESA.

Artículo 23.- Los TRABAJADORES y EMPLEADOS podrán ser cambiados de turno, LA EMPRESA avisará con oportunidad al EMPLEADO o TRABAJADOR sobre el cambio en cuestión.

Artículo 24.- En los puestos que requiera una atención continuada, los TRABAJADORES o EMPLEADOS no podrán retirarse de sus labores, si no hasta que haya llegado su relevo o tenga permiso escrito de su jefe inmediato, y LA EMPRESA pagará el tiempo extraordinario conforme a la Ley.

Artículo 25.- Los TRABAJADORES y EMPLEADOS estarán obligados a prestar sus servicios en jornada extraordinaria o en días de descanso semanal y obligatorio, mediante orden dada por LA EMPRESA.

Artículo 26: Las horas extras no serán reconocidas, ni pagadas por LA EMPRESA, si no existe una orden escrita y autorizada con la firma del supervisor.

Artículo 27.- Ningún TABAJADOR podrá negarse a trabajar los días festivos, séptimos días o tiempo extra, con el pago que establezca la Ley Federal del Trabajo, si la EMPRESA así lo requieren.

CAPITULO CUARTO

RETARDOS, FALTAS Y PERMISOS

Artículo 28: El trabajador está obligado a checar personalmente la tarjeta o a firmar lista de asistencia al trabajo a la entrada y salida de sus labores, por lo que el incumplimiento de este requisito se le podrá sancionar en los términos de este Reglamento. La negativa del trabajador a cumplir con esta obligación, podrá dar lugar a la rescisión de la relación de trabajo. En caso de tarjeta de asistencia, el trabajador deberá firmarla antes de ser usada por primera vez. El inicio y terminación de la jornada será precisamente el lugar de trabajo, debiendo el trabajador reportarse con su jefe inmediato al iniciar y terminar sus labores.

Artículo 29: Es obligación del trabajador presentarse con puntualidad a sus labores, existiendo una tolerancia de cinco minutos al inicio o reinicio de la jornada. Si el trabajador se presenta después de cinco minutos de su hora de entrada, el patrón podrá negarle el ingreso a trabajar y la falta será considerada como injustificada.

Artículo 30: En caso de faltas de asistencia, a efecto de que estas no sean consideradas como injustificadas, el trabajador a más tardar dentro de las veinticuatro horas siguientes al comienzo de su jornada de trabajo, de lo contrario se considerara como falta injustificada. El hecho de que se acredite su justificación no produce el efecto de que se tenga que pagar el salario correspondiente.

Artículo 31: El trabajador que incurra en faltas injustificadas podrá ser sancionado por el patrón en los términos de este Reglamento o de la Ley.

Artículo 32: En los casos de ausencia al trabajo por enfermedad general, el trabajador justificará su falta únicamente con el certificado de incapacidad expedido por el I.M.S.S. no siendo válidos para

éste objeto, ni estando LA EMPRESA obligada a aceptar ninguna otra constancia o documento. Un TRABAJADOR que sea incapacitado por el I.M.S.S., debe notificarlo inmediatamente a LA EMPRESA y entregarle el certificado de incapacidad, el mismo día que le sea expedido ya sea por su conducto o por persona que considere de su confianza; si esto no es posible, en todo caso debe notificar a LA EMPRESA al día siguiente en que sea incapacitado.

Artículo 33: Los permisos para que el trabajador falte a su trabajo por asuntos particulares deberán solicitarse por escrito al patrón con tres días de anticipación, salvo casos estrictamente excepcionales en los que se podrá solicitar el mismo día en que se tenga que ausentar.

Artículo 34: LA EMPRESA podrá conceder o negar el permiso, con base en la razón expuesta y sola será concedido cuando la ausencia no impida el desarrollo normal de las actividades de LA EMPRESA.

Artículo 35: El permiso se puede solicitar por escrito o en forma verbal, en ambos casos deberá explicarse y de demostrarse, si se puede, el motivo o causa del mismo.

Artículo 36: Todos los permisos que se autoricen por el patrón son sin goce de salario, no generan antigüedad y se descontarán proporcionalmente de las vacaciones, prima vacacional, aguinaldo y otras prestaciones.

Artículo 37: LOS TRABAJADORES que falten sin causa justificada a su trabajo, conforme lo previene el Apartado “B” del presente Reglamento, serán sancionados por LA EMPRESA en la siguiente forma:

- I. PRIMERA FALTA INJUSTIFICADA, suspensión hasta por dos días sin goce de sueldo.
- II. SEGUNDA Y TERCERA FALTA INJUSTIFICADA, suspensión hasta por tres días sin goce de sueldo.
- III. CUARTA FALTA INJUSTIFICADA, dentro del término de treinta días, terminación de la relación de trabajo sin responsabilidad para LA EMPRESA, en los términos del artículo 47, fracción X, de la Ley Federal del Trabajo.

- IV. AL FALTAR EL TRABAJADOR UN DIA antes o después de los días de descanso semanal, de descanso obligatorio o contractual, de permiso concedido del periodo sancionado con suspensión o del periodo de vacaciones; se sancionará con suspensión hasta por cinco días sin goce de sueldo.

Artículo 38: Para evitar que una ausencia se considere como injustificada y que LA EMPRESA lo sancione, el TRABAJADOR deberá cumplir con los requisitos siguientes:

- V. En caso de permiso, obtener la forma correspondiente para ausentarse, la que deberá estar autorizada por su supervisor y el jefe del Departamento de Desarrollo Humano.
- VI. En caso de enfermedad o accidente, incapacidad expedida por el I.M.S.S., misma que deberá presentar al departamento de personal, dentro del plazo ya señalado por sí mismo o por conducto de persona de su confianza.

Artículo 39: LOS TRABAJADORES que lleguen tarde a su trabajo, sin que exista causa que justifique el retardo, en los términos del Apartado "A", del presente reglamento, se les aplicarán las siguientes sanciones:

- VII. Al ocurrir la primera tardanza, no será amonestado; pero se dejará constancia del hecho.
- VIII. Al ocurrir la segunda tardanza, se amonestará a EL TRABAJADOR por escrito mediante acta administrativa.
- IX. Cada vez que EL TRABAJADOR cumpla tres retardos en un período de treinta días naturales, LA EMPRESA lo podrá suspender por dos días sin goce de sueldo, para lo cual se le levantará un acta administrativa con suspensión.
- X. Si EL TRABAJADOR llega a acumular tres suspensiones por este motivo, en un plazo de seis meses, LA EMPRESA podrá suspender al TRABAJADOR, por cualquier otro retardo, hasta por tres días sin goce de sueldo.

CAPITULO QUINTO

DÍAS DE DESCANSO Y VACACIONES

Artículo 40: Los trabajadores por cada seis días laborados tendrán derecho a un descanso semanal, que será determinado por el patrón de acuerdo con las necesidades de la empresa, con pago de salario íntegro o su parte proporcional al número de días laborados en la semana. El patrón podrá cambiar el día de descanso de acuerdo a las necesidades de la empresa.

Artículo 41: Son días de descanso obligatorio con goce de salario los días señalados en el artículo 74 de la Ley y el trabajador se obliga a laborarlos cuando así le sea requerido por la empresa.

Artículo 42: El trabajador después de un año de servicio tendrá derecho a un periodo anual de vacaciones pagadas en los términos del artículo 76 de la Ley y a una prima vacacional del 25% (veinticinco por ciento). La fecha en que el trabajador disfrutará de sus vacaciones será determinada por el patrón dentro de los seis meses siguientes a su aniversario de ingreso a trabajar en la empresa.

Artículo 40: Las incapacidades por enfermedad general, sanciones reglamentarias, faltas injustificadas, os casos del artículo 42 de la Ley y los permisos par faltar al trabajo constituyen antigüedad y por lo tanto no se le acreditan como laborados, por los que se descontarán proporcionalmente del aguinaldo, vacaciones, prima vacacional y otras prestaciones.

Artículo 41: Las vacaciones no son compensables con una remuneración, ni de ninguna otra forma, por lo que el trabajador tendrá la obligación de disfrutarlas y no estará obligado el patrón a permitirle trabajar.

CAPITULO SEXTO

DIAS Y LUGARES DE PAGO

Artículo 42: El salario se pagará en forma semanal en moneda de curso legal, pudiendo la empresa optar por el de pago-banco o cualquier otro sistema. El trabajador tiene la obligación de requerir su pago en forma estrictamente personal al pagador que el patrón designe.

Artículo 43: Solo por excepción el trabajador podrá otorgar carta poder (ante dos testigos) para que otra persona, cobre el salario en su nombre. La carta poder deberá presentarse con un día de anticipación al día de pago a efecto de verificar firmas, testigos y las causas que le impiden al trabajador cobrar su sueldo.

Artículo 44: Si el trabajador se presenta en estado de ebriedad o drogado a cobrar su sueldo, este será pagado ante dos testigos, haciendo la anotación en la nómina del estado del trabajador.

Artículo 45: El salario será pagado los días ----- en el domicilio de la empresa y podrá ser cambiado de acuerdo a las necesidades de la empresa avisando con una semana de anticipación al trabajador.

Artículo 46: Los salarios correspondientes al periodo vacacional serán pagados un día antes de iniciar dicho periodo.

Artículo 47: El trabajador está obligado a firmar nóminas, recibos salariales o cualquier otro documento que el patrón adopte para el control y comprobante para el pago de salarios y otras percepciones.

Artículo 48: Cuando un trabajador no esté de acuerdo con el monto de las salarios y descuentos, deberá manifestarlo de inmediato al representante del patrón para que se hagan las correcciones que procedan.

CAPITULO SEPTIMO

SEGURIDAD E HIGIENE

Artículo 49: LA EMPRESA aplicará las medidas necesarias para proteger efectivamente la vida y salud de LOS TRABAJADORES, asegurar su seguridad, y cuidar su salud arreglando áreas y proporcionando equipo de trabajo y adoptando medidas para prevenir, reducir y eliminar los riesgos profesionales en las áreas de trabajo. Para la protección adecuada de la salud y seguridad de LOS TRABAJADORES se adoptarán y aplicarán las medidas contenidas en este apartado.

Artículo 50: Todo TRABAJADOR que sea contratado por LA EMPRESA queda obligado a someterse a un examen médico y pruebas de laboratorio, ante doctores y/o laboratorios seleccionados y pagados por LA EMPRESA, tanto al iniciarse la relación de trabajo, como en las demás ocasiones que LA EMPRESA lo disponga mientras, dure la misma.

Artículo 51: LOS TRABAJADORES se obligan a practicarse todos los exámenes que LA EMPRESA disponga para la detección de narcóticos y psicotrópicos, obligándose LOS TRABAJADORES en consecuencia a proporcionar ante los médicos, químicos fármaco biólogos o técnicos de laboratorio seleccionados y pagados por LA EMPRESA, las muestras de orina o sangre que estos requieran.

Artículo 52: EL TRABAJADOR está obligado a dar aviso a LA EMPRESA y/o al I.M.S.S., de cualquier enfermedad contagiosa que contraiga él, sus familiares o sus compañeros de trabajo, a fin de que se tomen las medidas preventivas necesarias.

Artículo 53: En caso de epidemia, LOS TRABAJADORES se someterán a los exámenes médicos de que dispongan LA EMPRESA y las autoridades sanitarias, y cumplirán con todas las medidas dictadas por ambas.

Artículo 54: LAS TRABAJADORAS que queden embarazadas, están obligadas a dar aviso de su embarazo a la enfermería y al Departamento de Personal de LA EMPRESA, a fin de que LA EMPRESA cumpla con lo estipulado en el artículo 170 de LA LEY.

Artículo 55: LA EMPRESA es responsable de suministrar oportunamente, en calidad y cantidad suficiente el equipo de seguridad y herramientas necesarias para la ejecución de los trabajos, así como las que les proporcione para asegurar la calidad de los servicios así como la elaboración de bebidas y alimentos. LOS TRABAJADORES estarán obligados a usar en todo momento los uniformes completos sin excepción, no deberá vestir prendas que no formen parte del mismo; quedando obligadas las mujeres a utilizar: zapatos oscuros y cerrados, cabello totalmente recogido, maquillaje y accesorios discretos, uñas no largas y de pintura discreta y el gafete dorado; por lo que hace al personal masculino, quedan obligados a utilizar: zapatos negros, nunca tenis, bien afeitados, sin barba ni bigote, cabello corto, quedando prohibido aretes u otros accesorios en la cara y boca, portar uniforme correspondiente completo. Asimismo, el personal técnico queda obligado a utilizar el equipo de seguridad que se les proporcione, tal como cascos, lentes, caretas, visores, tapones y/o orejeras, entre otros en las áreas específicamente señaladas por los supervisores. LOS TRABAJADORES deberán usar ropa apropiada y no podrán, ni está permitido que usen ropa suelta, cintos grandes y sueltos o mascadas, así como pantalones cortos de cualquier tipo. Se prohíbe estrictamente el uso de zapato de tipo tenis o similares. Es obligación de Los TRABAJADORES usar los zapatos de seguridad, cuando se les proporcionen por LA EMPRESA. LOS TRABAJADORES no podrán usar joyas durante el desempeño de su trabajo. Se entiende que el trabajador no podrá laborar sino ha recibido el equipo de seguridad o si habiéndole proporcionado este equipo no lo utiliza, no siendo responsabilidad de la empresa el incumplimiento del trabajador pues a falta de su responsabilidad podría provocar daños tanto a su persona como a las instalaciones de la empresa.

Artículo 56: LOS TRABAJADORES serán responsables por el cuidado del equipo suministrado por LA EMPRESA. En el caso de que por negligencia, descuido o cualesquier otra causa, el equipo se deteriore de manera anticipada EL TRABAJADOR cubrirá el valor de estos artículos a LA EMPRESA, o a quien esta designe. LA EMPRESA reconoce que EL TRABAJADOR no será responsable del desgaste natural de los útiles o accesorios debido al uso normal de los mismos, o por falta probada de calidad de los mismos, siendo obligación del trabajador, hacer del conocimiento a la empresa con anticipación del deterioro de las herramientas asignadas a efecto de que estas en su oportunidad sean remplazadas el no dar aviso oportuno y para el caso de que estas debido al deterioro que conllevan provoquen algún daño dentro de las instalaciones será responsabilidad DEL TRABAJADOR.

Artículo 57: EL TRABAJADOR está obligado a devolver los artículos de seguridad entregados por LA EMPRESA, cuando este se incapacite por un período mayor a una semana, esté suspendido de su relación de trabajo, o ésta sea rescindida por cualquier causa. La falta hacia esta disposición, facultará a LA EMPRESA a efectuar los descuentos del valor de estos artículos de los sueldos y prestaciones de EL TRABAJADOR.

Artículo 58: Está prohibido a LOS TRABAJADORES gravar, enajenar o cualquier otra actividad con los artículos de seguridad proporcionados por LA EMPRESA, la falta hacia esta disposición, será considerada como una falta grave, y será sancionada conforme a lo dispuesto en el Apartado "F" del presente.

Artículo 59: LOS TRABAJADORES deberán de mantener su sitio de trabajo limpio y ordenado, así como eliminar cualquier condición que pueda lesionar a alguien.

Artículo 60: Ningún trabajador podrá operar maquinaria o equipo, sin que antes haya sido entrenado para tal efecto, o bien, siempre que haya sido autorizado por su jefe inmediato. Así mismo, debe de observar y seguir cuidadosamente las indicaciones de encendido, funcionamiento, operación y apagado de los equipos y maquinaria, tanto en su uso independiente como en el suministro eléctrico y de combustibles.

Artículo 61: PREVENCIÓN DE INCENDIOS: Todo trabajador debe estar alerta y preparado para un siniestro causado por fuego o de alguna otra naturaleza. En las instalaciones donde se presta servicios se colocarán extinguidores, los cuales estarán ubicados e identificables de acuerdo a las leyes y reglamentos para su uso. LOS TRABAJADORES deberán conocer la ubicación de los mismos y su operación. Para ello, se les entrenará en su uso y empleo a través de su supervisor, para que conozcan el uso apropiado de cómo, cuándo y con cuales materiales se pueden usar. Para ello, se organizarán entre LOS TRABAJADORES de LA EMPRESA, brigadas contra incendios, las cuales realizarán conjuntamente con la Comisión Mixta de Seguridad e Higiene, la inspección de la carga de los extinguidores. La participación de LOS TRABAJADORES en las brigadas, les será comunicada en su oportunidad.

Artículo 62: OPERADORES DE VEHÍCULOS: Los operadores de vehículos y operadores de equipo son responsables por el mantenimiento y el cuidado de los mismos y están en la obligación de informar al Gerente o al que haga sus veces, de cualquier desperfecto que notasen en los vehículos, lo mismo que cualquier accidente de tránsito en que se vean involucrados.

CAPITULO OCTAVO

MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA DEL EQUIPO DE TRABAJO

Artículo 63: El patrón se obliga a poner a disposición de los trabajadores los materiales, herramientas y útiles necesarios para su trabajo.

Artículo 64: El trabajador que utilice un vehículo de la empresa para que realice su trabajo, debiera antes de iniciar sus labores revisarlo a efecto de verificar que está en buenas condiciones para ser usado, especialmente el aceite de motor, de la transmisión, agua del radiador, frenos, llantas y el funcionamiento en general del vehículo, etc., si detectara alguna falla deberá comunicarlo de inmediato a su jefe inmediato. Todos los trabajadores que conduzcan vehículos de la empresa, deberán tener licencia de conducir vigente y utilizar el cinturón de seguridad.

Los trabajadores que utilicen vehículos de la empresa, deberán asegurarse al final de la jornada que estos queden correctamente estacionados, cerrados con los seguros puestos y los dispositivos antirrobo activados. Cualquier perjuicio que sufra la empresa como consecuencia de no obedecer esta disposición, será sancionada en los términos del artículo 47 de la Ley.

Artículo 65: El trabajador que no tenga a su cargo un vehículo de la empresa, pero que por razones especiales tuviera que usarlo, la misma obligación señalada en el artículo que antecede.

Artículo 66: El trabajador que en el uso normal del vehículo de la empresa detectara algún desperfecto del mismo, se detendrá donde se encuentre a revisarlo y en el caso de que este fuera de su alcance corregir la falla, dará aviso de inmediato a cualquiera de los representantes del Patrón y solicitará instrucciones, pero nunca deberá abandonar el vehículo.

Artículo 67: La limpieza de las instalaciones, equipos, herramientas, escritorios, etc., estará a cargo del Trabajador que tenga bajo su resguardo y custodia del mismo, excepto aquel que requiera de conocimientos especializados. El trabajo de limpieza se hará diariamente y cada vez que sea necesario, ya que siempre se deberá conservar limpia el área de trabajo.

El trabajador será responsable por las averías o daños que sufran los materiales o equipo que utilice para su trabajo cuando estos se ocasionen por su descuido o negligencia.

Artículo 66: La papelería, lápices, plumas, expedientes, facturas, contratos y toda clase de documentación oficial deberán ser ordenados y guardados al final de la jornada de trabajo.

Artículo 67: El trabajador que use un vehículo proporcionado por la empresa para su trabajo será responsable de las averías, golpes y pérdidas ocasionados por su negligencia y descuido, pudiendo el patrón descontar de su salario el importe de ellos. Asimismo queda estrictamente prohibido subir a dichos vehículos personas u objetos ajenos a la empresa. No haciéndose responsable el patrón en caso de accidente de dichas personas ni de objetos que no sean propiedad de la citada empresa.

Artículo 68: El trabajador que conduzca un vehículo de la empresa, deberá hacerlo a velocidad moderada, con precaución y respetando el reglamento y señalamiento de tránsito. Cualquier trabajador que infrinja esta disposición será sancionado conforme a este Reglamento, independientemente de si le es o no aplicada una sanción por la autoridad.

Artículo 69: Cuando el trabajador sea responsable en un accidente, los gastos en que se incurran por daños, curaciones a personas, infracciones, etc., serán por cuenta de él. Cuando el patrón este de acuerdo en responder por el trabajador, podrá descontar de su salario o de su liquidación de prestaciones los gastos en que se incurra sin perjuicio de las acciones laborales, civiles o penales que el patrón pueda ejercer en su contra.

Artículo 70: El trabajador deberá tener en su caso licencia sanitaria, de conducir, pasaporte y toda clase de documentos legales necesarios para el puesto que desempeña, pudiendo el patrón suspenderlo sin responsabilidad, cuando no los tenga o no estén vigentes.

CAPITULO NOVENO

DESCUENTOS

Artículo 71: El trabajador autoriza al patrón para descontar de su salario deudas contraídas por anticipo de salarios, pagos hechos con exceso, extravío o destrucción por negligencia del trabajador de botas o cualquier artículo o prenda proporcionado por el patrón como parte del uniforme, errores, pérdidas, averías o adquisición de productos elaborados por la empresa en los términos del

artículo 110 de la Ley Federal del Trabajo, o que sean ordenados por alguna autoridad como en el caso de las pensiones alimenticias. Asimismo en el caso de que una autoridad competente multe al patrón por negligencia, o descuido del trabajador o bien por no cumplir el trabajador con los requisitos que establece la Secretaria de Salubridad y Asistencia, dicha multa impuesta al patrón será cubierta por el trabajador negligente. Si el trabajador no está conforme deberá acudir a hacer su reclamación ante la autoridad ordenadora y previa contra orden por escrito de la misma autoridad cesará el descuento.

CAPITULO DECIMO

OBLIGACIONES ESPECIALES DE LOS TRABAJADORES

Artículo 72: El trabajador, independiente de las obligaciones que le derivan de la Ley, el Contrato de Trabajo y de este Reglamento, tendrá las siguientes obligaciones:

- a).- Presentarse con puntualidad.
- b).- Para hombres: usar pelo corto, peinado, rasurado, aseado, ropa limpia y planchada, zapatos adecuados, sin aretes, sin tatuajes, estando prohibido usar huaraches o andar descalzos.
- c).- Para mujeres: peinadas, ropa discreta y adecuada para trabajar, calzado de piso, no deberán pintarse o peinarse durante sus labores, el maquillaje deberá ser discreto.
- d).- Ser disciplinado y observar buena conducta en el desempeño de sus labores, aseado en su presentación, portar la ropa de trabajo (camiseta, mandil, cubre bocas, gorra, etc. Limpios).
- e).- Hacer uso exclusivamente para los fines de la empresa los vehículos, teléfono, computadoras, copiadoras, sumadoras, etc., o cualquier otro equipo o bien propiedad de la empresa.
- f).- Guardar respeto a los jefes, compañeros y clientes.
- g).- Rendir cuentas claras y exactas de los materiales, herramientas, equipo, aparatos o documentos cuando sea requerido de ellos así como los reportes o inventarios que se realicen.
- h). - Guardar la más estricta discreción sobre los asuntos administrativos reservados, secretos de elaboración o comerciales de la empresa.
- i).- Prestar auxilio dentro o fuera de la jornada de trabajo, cuando se necesite por siniestro o riesgo inminente y peligren las personas o bienes de la empresa.
- j).- Comunicar por escrito el cambio de domicilio dentro de la semana siguiente en que ocurra.

k). - Someterse a exámenes psicométricos y de conocimientos que el patrón determine cuando aspire a ocupar un puesto distinto al que desempeña.

l).- El trabajador deberá comunicar a su jefe inmediato cuando ingrese a laborar y se retire al concluir su jornada, debiendo hacerlo por el lugar que se le indique.

m).- Los trabajadores se obligan a seguir los procedimientos que establezca la empresa para el control de mercancías, vehículos, equipos, etc.

n).- Dejar preparadas y limpias las áreas de trabajo al concluir la jornada de trabajo.

ñ).- Asistir a los cursos de capacitación que organice la empresa.

o).- Reportar a su jefe inmediato cualquier faltante de materia prima para el debido cumplimiento de su trabajo.

p).- Mantener limpios todo el tiempo los pisos, mesas, maquinas, baños, refrigeradores, equipos, estacionamiento, banquetas, ventanas, puertas, etc., y en general todas las instalaciones y bienes de la empresa.

CAPITULO DECIMO PRIMERO

PROHIBICIONES A LOS TRABAJADORES Y PATRON

Artículo 73: Queda prohibido a los Trabajadores:

a).- Faltar y/o llegar tarde a su trabajo sin causa justificada o sin permiso del patrón.

b).- Alterar tarjetas o registros, hacer anotaciones falsas o checar tarjeta de otro trabajador.

c).- Suspende o abandonar sus labores o salir del lugar de trabajo en horas hábiles, sin permiso del superior inmediato.

d).- Portar armas prohibidas de cualquier clase.

e).- Presentarse a su trabajo en estado de ebriedad o bajo el influjo de algún narcótico, droga o medicamento, así como introducirlos o ingerirlos en el lugar de trabajo. Tratándose de medicamentos que contenga alguna droga antes de iniciar su jornada, dará aviso a su superior inmediato de la prescripción que ordena su consumo debidamente firmada por el médico responsable.

f).- Hacer labor de tortuguismo, jugar, formar corrillos, distraerse y obstaculizar o entorpecer las labores propias o de otros trabajadores.

g).- Tratar asuntos ajenos a sus labores en la jornada de trabajo ya sea personal o telefónicamente.

h).- Levantar la voz exageradamente, silbar o reír de manera escandalosa.

i).- Sacar de la empresa documentos, material de trabajo, herramientas o productos de la misma.

j).- Usar el equipo de trabajo, vehículos, teléfonos, equipos, herramientas, computadoras, papelería y demás insumos para fines procesales.

k).- Usar la oficina o lugar de trabajo en actividades diferentes a su trabajo.

l).- Introducir personas ajenas a la empresa para tratar asuntos particulares.

m).- Ejecutar trabajos ajenos a sus labores dentro de su jornada laboral.

n).- Hacer colectas, rifas, ventas de artículos diversos en su trabajo.

o).- Desobedecer instrucciones en los locales de la empresa fuera de su horario de labores o sin autorización.

p).- Introducirse en los locales de la empresa fuera de su horario de labores o sin autorización.

q).- Consumir alimentos fuera de los lugares autorizados para ello.

r).- Colocar fuera de los lugares autorizados para ello bolsas, mochilas, maletas o bultos propiedad del trabajador; el patrón podrá revisar los casilleros, lockers o bien cualquiera de los objetos antes mencionados, ante la presencia del trabajador y/o dos testigos.

s).- Realizar cualquier conducta material durante las horas de trabajo propias de un noviazgo, tales como besarse, acariciarse, tomarse de la mano, etc.

t).- Fumar y mascar chicle dentro de las instalaciones de la empresa.

u).- Estacionar sus vehículos particulares en el estacionamiento para los clientes.

v).- Llevarse sobrantes de alimentos o bebidas.

w).- Consumir alimentos y/o bebidas no autorizados o sin pago de las mismas.

x).- Hacer uso de aparatos de música portátiles o con audífonos.

y).- Hacer uso de teléfonos celulares u otro aparato de comunicación personal dentro del horario de labores.

z).- Sentarse en el área de mesa durante la jornada de trabajo.

aa).- Regalar o cobrar menos por los productos que la empresa vende.

bb). - Trabajar en otro establecimiento que expida los mismos productos de la empresa, aun fuera de su jornada de trabajo, en vacaciones o en cualquier momento mientras dure la relación laboral.

cc).- Realizar cambio de bienes propiedad de la empresa a cualquier persona.

dd).- Rayar, marcar, destruir y en general ocasionar cualquier perjuicio en edificios, materiales o cualquier bien propiedad del patrón, los clientes o sus compañeros de trabajo.

Artículo 74: Son obligaciones y prohibiciones del patrón:

OBLIGACIONES:

a).- Pagar el salario y prestaciones del día, hora y lugar convenido o conforme a la Ley.

b).- Ser respetuoso con los trabajadores y sus familias, tanto al dar instrucciones como al comentar cualquier asunto.

c).- Proporcionar herramientas, materiales, útiles y todo los elementos necesarios y en forma oportuna a los trabajadores.

PROHIBICIONES:

a).- Insultar de palabra o con ademanes a sus trabajadores.

b).- Humillar, exhibir, denigrar, ridiculizar, o tratar con indiferencia ofensiva a sus trabajadores.

c).- Proporcionar a los trabajadores, dentro de la jornada de trabajo, bebidas alcohólicas, drogas o enervantes.

d).- Abusar de su jerarquía para obtener favores especiales dentro o fuera del trabajo.

e).- Usar palabras obscenas u ofensivas aunque no las dirija al trabajador, incluyendo en esto todo tipo de ademanes.

f). - Presentarse en estado de embriaguez o bajo los efectos de una droga no prescrita por un médico.

CAPITULO DECIMO SEGUNDO

SANCIONES

Artículo 75: Se adoptan las siguientes medidas disciplinarias:

A).- SUSPENSION DEL TRABAJO SIN GOCE DE SUELDO HASTA POR OCHO DIAS.

B).- DESPIDO.

C).- SE APLICARÁ COMO SANCIÓN SIN GOCE DE SUELDO DE UNO A CINCO DÍAS POR:

- I. Reincidir o cometer más de dos de cualquiera de las infracciones castigadas con amonestación, dentro de un término de treinta días naturales.
- II. Causar daños al equipo o materiales, por negligencia en el desempeño de sus labores, o en el curso de su legal estancia dentro de la planta, siempre que los daños excedan de cien pesos y no sobrepasen de mil pesos, ya que de tal cantidad en adelante, las partes convienen expresamente que serán considerados como daños o perjuicios graves, según lo establecen las fracciones V y VI, del artículo 47 de LA LEY, originando la aplicación del citado artículo de LA LEY en cuanto a la terminación de la relación laboral.
- III. Organizar o participar en juegos de azar, dentro del inmueble de LA EMPRESA en cualquier tiempo, ya sea dentro o fuera de las horas de trabajo.
- IV. Solicitar dádivas o suscripciones, o vender boletos u otros artículos, efectuar loterías o circular peticiones dentro del inmueble de LA EMPRESA, sin autorización específica de la Gerencia, así como realizar en las instalaciones de LA EMPRESA, cualquier actividad de carácter mercantil, sea o no permitida por LA LEY.
- V. Ausentarse de su área o de su sitio de trabajo sin autorización.
- VI. No usar prendas de vestir, delantales u otros dispositivos de identificación y/o seguridad, ordenados por LA EMPRESA para ser usados en el desempeño de

su trabajo, o equipos, artefactos o prendas que proporcione LA EMPRESA para asegurar la calidad del servicio según el cargo o el puesto que desempeñe el trabajador.

- VII. Escupir en los pisos o arrojar basura fuera de los lugares determinados para ello.
- VIII. Introducir objetos personales, o ajenos, para su limpieza o reparación en LA EMPRESA sin autorización del jefe inmediato superior.
- IX. Sacar de su respectivo lugar de uso, herramienta o cualquier objeto propiedad de LA EMPRESA, sin la previa autorización escrita del supervisor, siempre que sea regresada a su sitio y no se haya sacado o tratado de sacar de las instalaciones de LA EMPRESA.
- X. Entrar a LA EMPRESA después del horario de trabajo sin autorización del superior encargado en tal momento de las instalaciones de LA EMPRESA.
- XI. Permanecer en los sanitarios más del tiempo debido o hacer uso indebido de los mismos.
- XII. Correr dentro de los lugares de trabajo, sostener juegos de manos con compañeros de trabajo o sostener conversaciones mientras se está manejando máquinas o aparatos en movimiento.

D).- Se aplicará como sanción la rescisión del contrato de trabajo sin responsabilidad para la empresa, por:

- I. Todas las causas que establece el artículo 47 y demás relativos de LA LEY y además por las que se señalan en este Reglamento.
- II. Hacer cualquier amenaza a LA EMPRESA, a sus bienes, a sus dirigentes, a su personal directivo o administrativo, o a sus familiares por ejecutar cualquier acto de sabotaje o por causar algún daño premeditado; detener intencionalmente el proceso de construcción; cometer robo de bienes, equipo, materiales, artículos de almacén de LA EMPRESA o de los bienes personales de LOS TRABAJADORES.

- III. Negarse a obedecer instrucciones de su supervisor, o superior jerárquico, relacionadas con el trabajo.
- IV. Proporcionar datos o informes falsos en la solicitud que presente antes de ser contratado, o por falsificar cualquier dato en reportes, reservaciones, comandas, cuentas de consumo y hospedaje o documentos de LA EMPRESA.
- V. Estar embriagado o en estado alcohólico; ingerir bebidas embriagantes o estar bajo la influencia de drogas psicotrópicas o narcóticos dentro del inmueble ocupado por LA EMPRESA, o en un vehículo al servicio de la misma, o por presentarse a su trabajo en estado de embriaguez, o bajo la influencia de drogas, sin tener prescripción médica para ello, la cual deberá haber presentada previamente al Departamento de Personal de LA EMPRESA, obligándose el trabajador en ese acto a practicarse al examen correspondiente a fin de determinar el grado de alcoholismo o en su caso de la influencia de alguna droga o enervante.
- VI. Reñir o provocar riñas dentro del inmueble ocupado por LA EMPRESA, o por amenazar, intimidar o interferir con las actividades de sus compañeros o de un superior en cualquier tiempo, impidiendo el cumplimiento de sus obligaciones o causando alteración de la disciplina.
- VII. Revelar secretos o datos confidenciales de LA EMPRESA.
- VIII. Violar correspondencia de LA EMPRESA o de LOS TRABAJADORES.
- IX. Dormirse en horas de trabajo o durante el desempeño de sus labores.
- X. Distribuir literatura, folletos o material escrito de cualquier clase, mostrar letreros o rótulos dentro del inmueble de LA EMPRESA, sin autorización específica de LA EMPRESA.
- XI. Introducir armas de fuego, navajas y otras armas dentro del inmueble ocupado por LA EMPRESA.
- XII. Cometer cualquier acto que lo ponga en peligro a él, a sus compañeros o a bienes de LA EMPRESA.

- XIII. Poner inscripciones, o pintar figuras indecorosas u obscenas en cualquier lugar del establecimiento, vehículo, muebles o enseres de LA EMPRESA.
- XIV. Activar las alarmas contra incendio o extinguidores, salvo que se trate de una causa justificada.
- XV. Negarse EL TRABAJADOR a someterse a los exámenes médicos que LA EMPRESA determine, a fin de detectar el uso y consumo de bebidas embriagantes y/o drogas psicotrópicas y narcóticos, así como a proporcionar las muestras de sangre u orina que les sean requeridos.

Artículo 76: Los trabajadores, además de la prestación de servicios a que están obligados conforme a su contrato individual de trabajo, también tendrán la obligación de:

- a. Notificar a LA EMPRESA, inmediatamente que se percaten de cualquier condición de maquinaria o equipo que pueda poner en peligro sus vidas, o salud, la de sus compañeros, terceros, o causar daños a bienes de LA EMPRESA.
- b. Limpiar y dar mantenimiento a su equipo individual de trabajo, su herramienta y los dispositivos y el sitio de su trabajo. LA EMPRESA fijará horas y asignará a cualquiera, o a todos LOS TRABAJADORES, para efectuar labores de limpieza y mantenimiento del equipo y maquinaria, o de su respectivo sitio en su área de trabajo.
- c. Notificar inmediatamente a LA EMPRESA los daños que sufran las maquinas, herramientas, o materiales que tengan asignados. Los operadores de vehículos y operadores de equipo son responsables por el mantenimiento y el cuidado de los mismos y están en la obligación de informar al Gerente, Supervisor o al que haga sus veces, de cualquier desperfecto que notasen en los vehículos, lo mismo que cualquier accidente de tránsito en que se vean involucrados.
- d. Notificar a su supervisor de todo accidente o interrupción en el trabajo.
- e. Cumplir toda orden que reciba de impartir en la forma y términos que LA EMPRESA o la Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento disponga, la instrucción que sea necesaria a aquellos compañeros de trabajo o personas que se les indiquen, para capacitarlos o adiestrarlos en el trabajo, conforme a los programas de Capacitación y Adiestramiento al personal vigente en LA EMPRESA.

- f. Notificar a LA EMPRESA de toda enfermedad contagiosa contraída por él, sus familiares o cualquier otro TRABAJADOR.
- g. Notificar a la empresa sobre el uso de medicamentos, recetados por un facultativo, con la advertencia de que pueden producir somnolencias o afectar su coordinación motora.
- h. Notificar a LA EMPRESA de todo cambio de domicilio, número de teléfono, o cualquier otra información similar.
- i. En caso de accidente o siniestro, proporcionar la ayuda que sea necesaria y evitar aglomeraciones alrededor del lugar del accidente; EL TRABAJADOR que no cumpla con una, o varias de éstas obligaciones, se hará acreedor a sanción disciplinaria en los términos de éste Reglamento Interior de Trabajo o en su caso a la rescisión laboral correspondiente.
- j. Será obligación así mismo del trabajador apearse estrictamente a la filosofía y principios que la empresa ha impuesto para el debido otorgamiento del servicio prestado a los clientes.

Artículo 77: Todas las violaciones a este reglamento, a la Ley o al Contrato respectivo, que no sean causa de rescisión de contrato, serán sancionadas por la empresa con suspensión del trabajo sin goce de sueldo hasta por ocho días; asimismo y por consiguiente se establece que se descontaran los bonos de puntualidad y asistencia.

El departamento de personal en cada caso hará las investigaciones correspondientes, escuchando siempre al trabajador, a quien se le notificarán las medidas disciplinarias oportunamente.

Además de las causas mencionadas anteriormente, Son causas de despido las siguientes:

a).- Incurrir el trabajador durante sus labores en faltas de probidad u honradez, actos de violencia, amagos, injurias, malos tratamientos en contra del patrón, sus familiares o el personal directivo, administrativo o clientes.

b).- Cometer contra algunos de sus compañeros los actos enumerados en el inciso anterior, si como consecuencia se altera la disciplina.

c).- Extraer o disponer de efectivo, mercancías, vehículos u objetos de propiedad de la empresa sin autorización del patrón o su representante.

d).-Ejecutar trabajos ajenos dentro de la empresa.

e).- Provocar escándalos o riñas dentro de la empresa.

f).- Dormir en horas de trabajo.

g).- Ocasionar intencionalmente perjuicios en los edificios, vehículos, mercancías, muebles, o cualquier otro bien propiedad de la empresa, aun cuando el valor del mismo sea mínimo.

h).- Cometer actos inmorales.

i).- Revelar secretos de propios de la empresa.

j).- Presentarse a sus labores en estado de embriaguez o bajo la influencia de alguna droga o enervante. Asimismo ingerir bebidas embriagantes o consumir drogas durante su trabajo.

k). - Faltar injustificadamente o sin permiso más de tres veces en un periodo de 30 días.

l).- Desobedecer al patrón o sus representantes sin causa justificada, o bien negarse a seguir los procedimientos o instrucciones de trabajo.

m).- Abandonar o separarse de sus labores sin permiso o causa justificada.

n).- Dedicarse en forma particular a proporcionar los mismo servicios que empresa tiene como actividad, aun cuando sea fuera de la horas de la jornada.

Ensenada, Baja California, a la fecha de su presentación.

LA EMPRESA

LOS TRABAJADORES

4. Entrevistas

Anexo 6

Encuesta de Conocimiento de Mercado

La información que a continuación se solicita, es para llevar a cabo un estudio de Mercado de la Factibilidad de Ofrecer a Posibles Clientes una nueva opción de Servicio en el sur de la ciudad.

1.- ¿Te gusta visitar Cafeterías?
Sí No

2.- ¿Qué edad tienes?
22 años

3.- ¿Cuándo sales a pasear, normalmente lo haces con? (Selecciona una)
Amigos Familia Solo Pareja

4.- ¿Por qué visitas una cafetería?
Relajarte Estudiar Trabajar Socializar

5.- ¿A qué hora se te antoja más el café y/o postre?
Por la Mañana Al mediodía En la Tarde
En la Noche Nunca En cualquier Momento

6.- ¿Qué tipo de bebidas de una cafetería prefieres?
Frias Calientes Sin Cafeína

7.- ¿Te gustan los Churros de Azúcar?
Sí No Nunca lo he probado

8.- ¿Cada cuánto tiempo estarías dispuesto a comprar churros?
1 vez por semana 2 veces por semana 3 veces por semana
4 veces por semana Una vez al año Nunca

9.- ¿Cuánto gastas normalmente en una visita a una cafetería?
Menos de 50 pesos De 50 a 100 pesos De 100 a 150 pesos
De 150 a 200 pesos Más de 200 pesos

10.- ¿Con que frecuencia visitas la Macro Plaza del Mar?
Más de una vez a la semana Una vez a la semana
Una Vez a la quincena Una vez al mes Nunca

Gracias por tu tiempo, me proporcionaste información muy valiosa.

Encuesta de Conocimiento de Mercado

La información que a continuación se solicita, es para llevar a cabo un estudio de Mercado de la Factibilidad de Ofrecer a Posibles Clientes una nueva opción de Servicio en el sur de la ciudad.

1.- ¿Te gusta visitar Cafeterías?

Sí No

2.- ¿Qué edad tienes?

30 años

3.- ¿Cuándo sales a pasear, normalmente lo haces con? (Selecciona una)

Amigos Familia Solo Pareja

4.- ¿Por qué visitas una cafetería?

Relajarte Estudiar Trabajar Socializar

5.- ¿A qué hora se te antoja más el café y/o postre?

Por la Mañana Al mediodía En la Tarde

En la Noche Nunca En cualquier Momento

6.- ¿Qué tipo de bebidas de una cafetería prefieres?

Frías Calientes Sin Cafeína

7.- ¿Te gustan los Churros de Azúcar?

Sí No Nunca lo he probado

8.- ¿Cada cuánto tiempo estarías dispuesto a comprar churros?

1 vez por semana 2 veces por semana 3 veces por semana

4 veces por semana Una vez al año Nunca

9.- ¿Cuánto gastas normalmente en una visita a una cafetería?

Menos de 50 pesos De 50 a 100 pesos De 100 a 150 pesos

De 150 a 200 pesos Más de 200 pesos

10.- ¿Con qué frecuencia visitas la Macro Plaza del Mar?

Más de una vez a la semana Una vez a la semana

Una Vez a la quincena Una vez al mes Nunca

Gracias por tu tiempo, me proporcionaste información muy valiosa.

Encuesta de Conocimiento de Mercado

La información que a continuación se solicita, es para llevar a cabo un estudio de Mercado de la Factibilidad de Ofrecer a Posibles Clientes una nueva opción de Servicio en el sur de la ciudad.

1.-¿Te gusta visitar Cafeterías?

Sí No

2.-¿Qué edad tienes?

21 años

3.- ¿Cuándo sales a pasear, normalmente lo haces con? (Selecciona una)

Amigos Familia Solo Pareja

4.- ¿Por qué visitas una cafetería?

Relajarte Estudiar Trabajar Socializar

5.- ¿A qué hora se te antoja más el café y/o postre?

Por la Mañana Al mediodía En la Tarde
En la Noche Nunca En cualquier Momento

6.- ¿Qué tipo de bebidas de una cafetería prefieres?

Frías Calientes Sin Cafeína

7.- ¿Te gustan los Churros de Azúcar?

Sí No Nunca lo he probado

8.- ¿Cada cuánto tiempo estarías dispuesto a comprar churros?

1 vez por semana 2 veces por semana 3 veces por semana
4 veces por semana Una vez al año Nunca

9.- ¿Cuánto gastas normalmente en una visita a una cafetería?

Menos de 50 pesos De 50 a 100 pesos De 100 a 150 pesos
De 150 a 200 pesos Más de 200 pesos

10.- ¿Con que frecuencia visitas la Macro Plaza del Mar?

Más de una vez a la semana Una vez a la semana
Una Vez a la quincena Una vez al mes Nunca

Gracias por tu tiempo, me proporcionaste información muy valiosa.

Encuesta de Conocimiento de Mercado

La información que a continuación se solicita, es para llevar a cabo un estudio de Mercado de la Factibilidad de Ofrecer a Posibles Clientes una nueva opción de Servicio en el sur de la ciudad.

1.- ¿Te gusta visitar Cafeterías?

Si No

2.- ¿Qué edad tienes?

46 años

3.- ¿Cuándo sales a pasear, normalmente lo haces con? (Selecciona una)

Amigos Familia Solo Pareja

4.- ¿Por qué visitas una cafetería?

Relajarte Estudiar Trabajar Socializar

5.- ¿A qué hora se te antoja más el café y/o postre?

Por la Mañana Al mediodía En la Tarde
En la Noche Nunca En cualquier Momento

6.- ¿Qué tipo de bebidas de una cafetería prefieres?

Frías Calientes Sin Cafeína

7.- ¿Te gustan los Churros de Azúcar?

Si No Nunca lo he probado

8.- ¿Cada cuánto tiempo estarías dispuesto a comprar churros?

1 vez por semana 2 veces por semana 3 veces por semana
4 veces por semana Una vez al año Nunca

9.- ¿Cuánto gastas normalmente en una visita a una cafetería?

Menos de 50 pesos De 50 a 100 pesos De 100 a 150 pesos
De 150 a 200 pesos Más de 200 pesos

10.- ¿Con que frecuencia visitas la Macro Plaza del Mar?

Más de una vez a la semana Una vez a la semana
Una Vez a la quincena Una vez al mes Nunca

Gracias por tu tiempo, me proporcionaste información muy valiosa.

Encuesta de Conocimiento de Mercado

La información que a continuación se solicita, es para llevar a cabo un estudio de Mercado de la Factibilidad de Ofrecer a Posibles Clientes una nueva opción de Servicio en el sur de la ciudad.

1.-¿Te gusta visitar Cafeterías?

Sí No

2.-¿Qué edad tienes?

25 años

3.- ¿Cuándo sales a pasear, normalmente lo haces con? (Selecciona una)

Amigos Familia Solo Pareja

4.- ¿Por qué visitas una cafetería?

Relajarte Estudiar Trabajar Socializar

5.- ¿A qué hora se te antoja más el café y/o postre?

Por la Mañana Al mediodía En la Tarde
En la Noche Nunca En cualquier Momento

6.- ¿Qué tipo de bebidas de una cafetería prefieres?

Frias Calientes Sin Cafeína

7.- ¿Te gustan los Churros de Azúcar?

Sí No Nunca lo he probado

8.- ¿Cada cuánto tiempo estarías dispuesto a comprar churros?

1 vez por semana 2 veces por semana 3 veces por semana
4 veces por semana Una vez al año Nunca

9.-¿Cuánto gastas normalmente en una visita a una cafetería?

Menos de 50 pesos De 50 a 100 pesos De 100 a 150 pesos
De 150 a 200 pesos Más de 200 pesos

10.- ¿Con que frecuencia visitas la Macro Plaza del Mar?

Más de una vez a la semana Una vez a la semana
Una Vez a la quincena Una vez al mes Nunca

Gracias por tu tiempo, me proporcionaste información muy valiosa.

Encuesta de Conocimiento de Mercado

La información que a continuación se solicita, es para llevar a cabo un estudio de Mercado de la Factibilidad de Ofrecer a Posibles Clientes una nueva opción de Servicio en el sur de la ciudad.

1.-¿Te gusta visitar Cafeterías?

Si No

2.-¿Qué edad tienes?

21 años

3.- ¿Cuándo sales a pasear, normalmente lo haces con? (Selecciona una)

Amigos Familia Solo Pareja

4.- ¿Por qué visitas una cafetería?

Relajarte Estudiar Trabajar Socializar

5.- ¿A qué hora se te antoja más el café y/o postre?

Por la Mañana Al mediodía En la Tarde

En la Noche Nunca En cualquier Momento

6.- ¿Qué tipo de bebidas de una cafetería prefieres?

Frias Calientes Sin Cafeína

7.- ¿Te gustan los Churros de Azúcar?

Si No Nunca lo he probado

8.- ¿Cada cuánto tiempo estarías dispuesto a comprar churros?

1 vez por semana 2 veces por semana 3 veces por semana

4 veces por semana Una vez al año Nunca

9.-¿Cuánto gastas normalmente en una visita a una cafetería?

Menos de 50 pesos De 50 a 100 pesos De 100 a 150 pesos

De 150 a 200 pesos Más de 200 pesos

10.- ¿Con que frecuencia visitas la Macro Plaza del Mar?

Más de una vez a la semana Una vez a la semana

Una Vez a la quincena Una vez al mes Nunca

Gracias por tu tiempo, me proporcionaste información muy valiosa.

Encuesta de Conocimiento de Mercado

La información que a continuación se solicita, es para llevar a cabo un estudio de Mercado de la Factibilidad de Ofrecer a Posibles Clientes una nueva opción de Servicio en el sur de la ciudad.

1.-¿Te gusta visitar Cafeterías?

Sí No

2.-¿Qué edad tienes?

38 años

3.- ¿Cuándo sales a pasear, normalmente lo haces con? (Selecciona una)

Amigos Familia Solo Pareja

4.- ¿Por qué visitas una cafetería?

Relajarte Estudiar Trabajar Socializar

5.- ¿A qué hora se te antoja más el café y/o postre?

Por la Mañana Al mediodía En la Tarde
En la Noche Nunca En cualquier Momento

6.- ¿Qué tipo de bebidas de una cafetería prefieres?

Frías Calientes Sin Cafeína

7.- ¿Te gustan los Churros de Azúcar?

Sí No Nunca lo he probado

8.- ¿Cada cuánto tiempo estarías dispuesto a comprar churros?

1 vez por semana 2 veces por semana 3 veces por semana
4 veces por semana Una vez al año Nunca

9.-¿Cuánto gastas normalmente en una visita a una cafetería?

Menos de 50 pesos De 50 a 100 pesos De 100 a 150 pesos
De 150 a 200 pesos Más de 200 pesos

10.- ¿Con que frecuencia visitas la Macro Plaza del Mar?

Más de una vez a la semana Una vez a la semana
Una vez a la quincena Una vez al mes Nunca

Gracias por tu tiempo, me proporcionaste información muy valiosa.

5. Inversión Inicial

Anexo 7

INVERSION INICIAL							
	Cantidad	Costo Unitario Pesos	Costo Unitario DlIs	T.C. DlIs	Costo Unitario EUR	T.C. EUR	Total Costo
Local							
Renta Local Comercial	4		\$1,200.00	\$18.00		\$25.00	\$86,400.00
Permisos Municipales	1	\$3,000.00		\$18.00		\$25.00	\$3,000.00
Diseño de Imagen	1	\$2,500.00		\$18.00		\$25.00	\$2,500.00
Imagen	1	\$15,000.00		\$18.00		\$25.00	\$15,000.00
Mobiliario y Equipo Barra							
Barra de Café	1	\$35,000.00		\$18.00		\$25.00	\$35,000.00
Punto de Venta	1	\$9,000.00		\$18.00		\$25.00	\$9,000.00
Vitrina Exhibiciones	1		\$200.00	\$18.00		\$25.00	\$3,600.00
Refrigerador Refrescos	1	\$4,000.00		\$18.00		\$25.00	\$4,000.00
Refrigerador Leches	1	\$3,500.00		\$18.00		\$25.00	\$3,500.00
Maquina de Espresso	1	\$0.00	\$2,200.00	\$18.00		\$25.00	\$39,600.00
Molino de Café Granel	1	\$0.00	\$700.00	\$18.00		\$25.00	\$12,600.00
Molino de Café para Espresso	1	\$0.00	\$1,000.00	\$18.00		\$25.00	\$18,000.00
Exhibidor de Jarabes	2	\$600.00		\$18.00		\$25.00	\$1,200.00
Cafetera	1	\$900.00		\$18.00		\$25.00	\$900.00
Licuada Industrial	1	\$0.00	\$500.00	\$18.00		\$25.00	\$9,000.00
Tazas	45	\$95.00		\$18.00		\$25.00	\$4,275.00
Mesas	5		\$125.00	\$18.00		\$25.00	\$11,250.00
Sillas	20		\$25.00	\$18.00		\$25.00	\$9,000.00
Sillones	3	\$6,000.00		\$18.00		\$25.00	\$18,000.00
Freidora	1	\$5,500.00		\$18.00		\$25.00	\$5,500.00
Churrera	1	\$2,500.00		\$18.00		\$25.00	\$2,500.00
Rellenadores	5	\$250.00		\$18.00		\$25.00	\$1,250.00
Refrigerador	1	\$4,789.00		\$18.00		\$25.00	\$4,789.00
Congelador	1	\$3,599.00		\$18.00		\$25.00	\$3,599.00
Estufa	1	\$6,900.00		\$18.00		\$25.00	\$6,900.00
Racks Almacenamiento	2	\$3,720.00		\$18.00		\$25.00	\$7,440.00
Mesas de Trabajo	2	\$2,700.00		\$18.00		\$25.00	\$5,400.00
Inventario	1	\$40,000.00					\$40,000.00
Gastos de Publicidad y Promoción	1	\$92,000.00					\$92,000.00
Capital de Trabajo	1	\$10,000.00					\$10,000.00
Inversion Inicial							\$465,203.00

10 Referencias

<http://www.mundodelcafe.com/historia.htm> (consultado 20 de mayo del 2015)

http://www.ehowenespanol.com/historia-churros-sobre_46820/ (Escrito por Jolina Fontelera, consultado 20 de Mayo del 2015)

<http://www.ico.org/historical/1990%20onwards/PDF/1a-total-production.pdf>

http://www.ico.org/new_historical.asp?section=Statistics

<http://www.ico.org/historical/1990%20onwards/PDF/1b-domestic-consumption.pdf>

<http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/ce/ce2014/default.aspx> (consultado 14 de Mayo del 2015)

<http://www3.inegi.org.mx/sistemas/mexicocifras/?e=02&mun=001> (consultado 14 de mayo del 2015)

http://www.inegi.org.mx/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/integracion/estad_perspect/bc/Pers-bc.pdf

<http://www.canacindraens.org/wp-content/uploads/2016/05/COMO-APERTURAR-UN-NEGOCIO-V3-042013.pdf>

William G. Zikmund, Barry J. Babin. Investigación de Mercados. 2009. 9a Edición. Editorial Cengage Learning.

Michael E. Porter. Ventaja Competitiva, creación y sostenimiento de un desempeño superior. 2015. Segunda Edición. Grupo Editorial Patria.

Niebel, W. B. (1980). Ingeniería Industrial. México: Representaciones y servicios de ingeniería.

Rafael Alcaraz Rodríguez. El emprendedor de Éxito. 2011. Cuarta Edición. Editorial McGraw Hill.

De la Cerda, G.J. & Núñez, P. F. (1998). La administración en desarrollo. Hacia una nueva gestión administrativa en México y Latinoamérica. México: Diana.

Giral, J & González, S. (1986). Estrategia tecnológica integral. México: JGO.

Silva, M. E. (1997). Desarrollo empresarial. Segunda parte (pp. 178-179) México: UPIICSA.

Domínguez, G. C. (2005). Línea administrativa. Adminístrate hoy, /136), 63-64.

Hellriegel, D., Jackson, S., and Slocum, J. W. (2002). Administración un enfoque basado en competencias (9ª. Ed). México; Thomson.

Laura Suárez Samper, Alberto Prado de Peraza, Marisol García Fuentes, Silvia Peraza de Prado, Pedro Ortega Sosa, Asna Paula Hernández Alday, Federico Jordán. Guía de Negocios Entrepreneur, Cafetería. 2009. Primera Edición. Impresiones Aéreas, S.A. de C.V.

[Antoni Gutiérrez-Rubí](http://www.forbes.com.mx/6-rasgos-clave-de-los-millennials-los-nuevos-consumidores/), Diciembre 2014. <http://www.forbes.com.mx/6-rasgos-clave-de-los-millennials-los-nuevos-consumidores/>

<https://www.entrepreneur.com/article/259965>