

## **Carrera de Administración de Empresas**

### **Proyecto de Emprendimiento Social y Comunitario**

Bon Appétit Coffee Shop

#### **Autores:**

Nikaury Gil Santos 12-0757

Awilda Castro 12-2450

#### **Facilitadores Acompañantes:**

Manuel Angel Fernández

Rosa Paniagua

Eliana Campos

Eladio Frías

**18 de diciembre del 2020,  
Santiago de los Caballeros, República Dominicana**

## **Cafetería Bon Appétit**

### **Bon Appétit coffee shop**

#### **Resumen**

El presente proyecto Cafetería Bon Appétit tendrá como actividad principal la elaboración casera y orgánica de todos los platos, jugos y batidos que se ofrecerá al público. Contaremos con un local muy atractivo y adecuado a nuestra función comercial, con mobiliario moderno y practico lo cual hará de nuestro espacio algo acogedor y agradable para poder brindar el mejor servicio.

La Cafetería tendrá un personal altamente capacitado en el área, que sumará a nuestro proyecto, crearemos canales de comunicación digitales para la publicidad y dar a conocer nuestra propuesta al mercado, un blog exclusivo para mostrar y promocionar nuestros servicios, con contenido de información y educación alimenticia.

Nuestro propósito es satisfacer las necesidades básicas alimenticias de nuestra comunidad, de manera práctica y eficiente. Ofrecer a nuestros consumidores un entorno agradable y confortable para que su estancia sea satisfactoria, que la experiencia sea positivamente buena para que sea repetida y a la vez que nuestros clientes sean nuestros principales promotores de nuestros excelentes servicios.

Después de realizado un estudio de mercado con una herramienta de validación de ideas de negocios, como es la matriz morfológica, el modelo canvas y haber encuestado 25 personas entre edades de 18 a 50 años, determinamos el nivel de aceptación que tendría nuestro negocio, obtuvimos un 100% de que si recomendarían nuestra Cafetería de acuerdo a nuestra propuesta para cubrir sus necesidades. Es por eso que una Cafetería con estas características si tiene probabilidades de tener éxito en este mercado en desarrollo.

## **Descripción de la propuesta**

Realizamos un análisis en la observación de la competencia, y llegamos a determinar que existe una oportunidad de negocio tangible, se evidencia un total informalismo en este tipo de negocios en el área, con muy poca intención en mejorar. Nuestra propuesta de negocio cumplirá con todos los requisitos que exigen en la actualidad los clientes.

No solamente nos enfocaremos en el punto de desarrollar y crear la cafetería, sino que en su realización buscamos satisfacer las necesidades de los clientes; contribuiremos con la disminución del desempleo y de esta forma ayudaremos al crecimiento económico de este Distrito Municipal.

La propuesta de valor que ofrecemos es una cómoda y moderna infraestructura, en donde se hace gala de una interesante mezcla de muebles y piezas de diseño modernos que darán una sensación de encontrarse con la naturaleza. Un ambiente agradable, cerrado, con aire central, y servicio de Wifi gratis.

Uno de los aspectos más relevante de nuestra propuesta es nuestro punto de venta, un sistema automatizado de pedido por tableta, donde el cliente será asistido con nuestro menú del día y podrá plasmar su orden. Esto brindara a nuestro negocio una imagen más innovadora y vanguardista que nos diferenciara de los competidores.

La seguridad e higiene en los alimentos es primordial para la salud, por eso procuraremos que las condiciones de elaboración, almacenamiento y entrega garanticen un producto inocuo, en buen estado y apto para el consumo humano.

Visionamos mantener nuestro posicionamiento como empresa, consolidarnos como la mejor cafetería de la provincia, ampliando nuestras alternativas de mejora para mantener la atracción y preferencia de nuestros clientes, proyectando un crecimiento constante.

## **Recomendaciones para la implementación del proyecto**

Expuestos los principales hallazgos, los autores consideran pertinente realizar las siguientes sugerencias:

- Promocionar la cafetería Bon Appétit en los principales medios de comunicación del Municipio, Hatillo Palma, provincia de Montecristi.
- Capacitar correctamente a todo el personal que se va a contratar, para garantizar el buen servicio y atención al cliente.
- Crear un menú distintivo y variado, adecuado a nuestros clientes con toda la información necesaria referente a cada servicio.
- Crear un ambiente de armonía en nuestros colaboradores para poder transmitir la misma energía y mantener el personal motivado para que se inspiren a realizar su trabajo con eficiencia y excelencia.
- Tener un buen manejo para la fijación de precio, sin afectar la calidad y sin sobrevaluar los productos.
- Aumentar nuestra variedad en el menú, agregando y creando platos y servicios para el disfrute de los clientes, siempre innovar.
- Contar con personal altamente capacitado para cubrir cualquier área distinta a la suya, así no afectara cualquier situación que se presente para brindar el mismo servicio.
- Mantener la estructura impecable, higienizada y todo debidamente organizado, que transmita la imagen correcta que debe tener un negocio de Cafetería.
- Elaborar una guía con nuestras políticas y deberes a cumplir para minimizar cualquier malentendido con nuestros colaboradores.

## Bibliografía

### Libros

- Chiavenato, I. (2009). *Gestión Del Talento Humano*. (3ra ed.). México: McGraw Hill.
- Kotler, P. y Armstrong G. (2003). *Fundamentos de Marketing*. (6taed). México: Pearson Educación.
- Porter, M. E. (1980) *Estrategia Competitiva: Técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia*. (38º). México: Patria.

### Otras fuentes

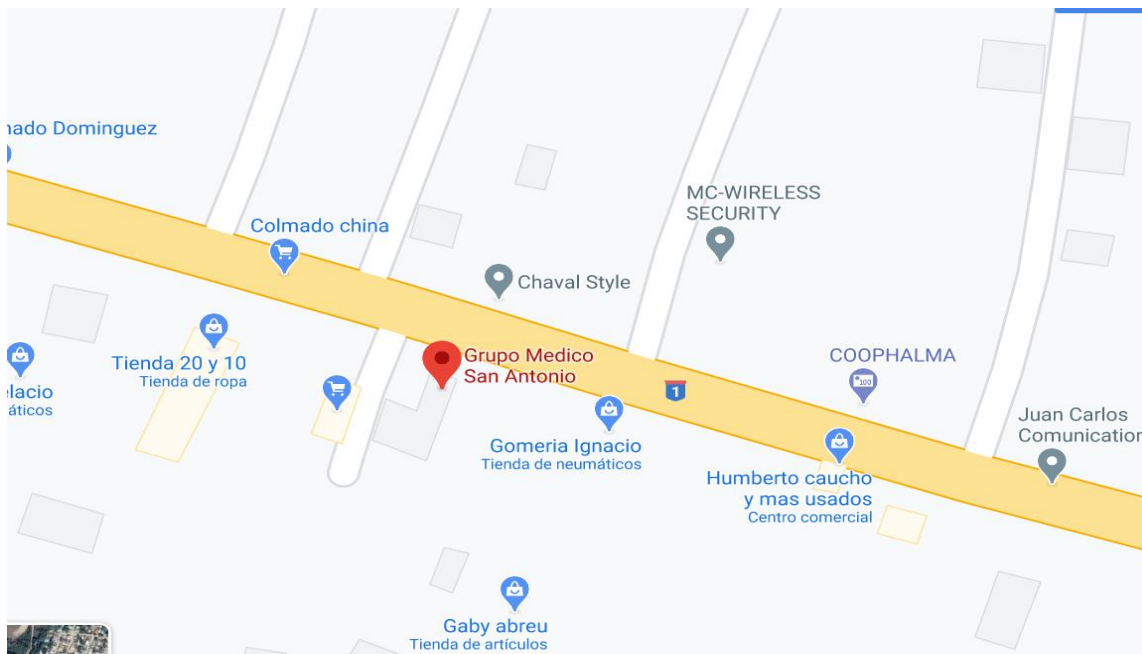
- Cuevas, F. (2002). *Control de Costos y Gastos de los Restaurantes*. México: Libros Google. Recuperado de:  
[https://books.google.com.do/books?hl=es&lr=&id=QII5DonAH5oC&oi=fnd&pg=IA3&dq=articulos+sobre+restaurantes&ots=HPiICOZhL7&sig=vcB\\_5bsBJj1VYAo9XHdCiskQKtE#v=onepage&q=articulos%20sobre%20restaurantes&f=false](https://books.google.com.do/books?hl=es&lr=&id=QII5DonAH5oC&oi=fnd&pg=IA3&dq=articulos+sobre+restaurantes&ots=HPiICOZhL7&sig=vcB_5bsBJj1VYAo9XHdCiskQKtE#v=onepage&q=articulos%20sobre%20restaurantes&f=false)
- Olivera G. (2016). *25 consejos Para Administrar Tu Restaurante Exitosamente*. México: cursosgastronomia.com.mx. Recuperado de:  
<https://www.cursosgastronomia.com.mx/blog/consejos/administracion-de-restaurantes-tips/>
- Silvia E. (2019). *Ideas Marketing Digital Para Restaurantes*. España: marketinggastronomico.com. Recuperado de:  
<https://marketinggastronomico.com/ideas-para-atraer-clientes-a-tu-restaurant-con-marketing-digital/>
- Vera J. y Trujillo A. (2009). *El Papel de la Calidad del Servicio del Restaurante como Antecedente de la Lealtad del Cliente Panorama Socioeconómico*. México: redalyc.org. Recuperado de:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39912023003>

## Anexos

### Logo



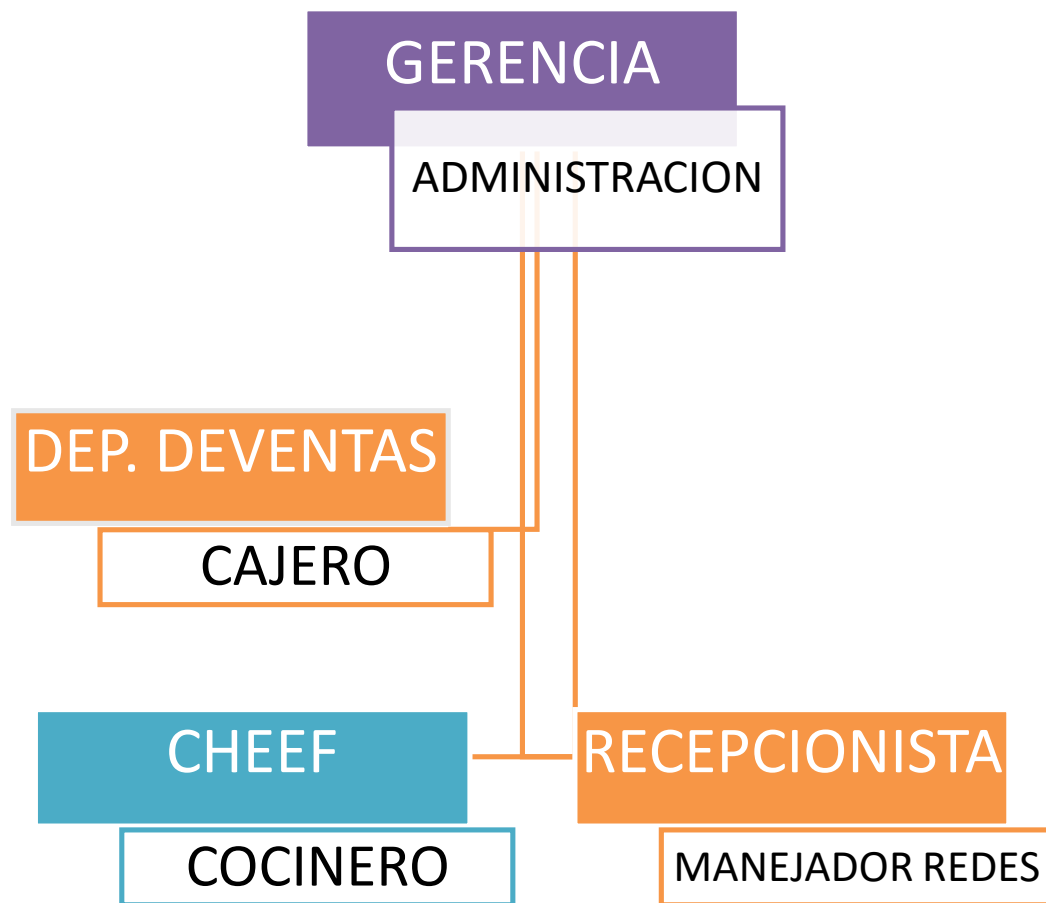
### Zona Geográfica



# Canvas

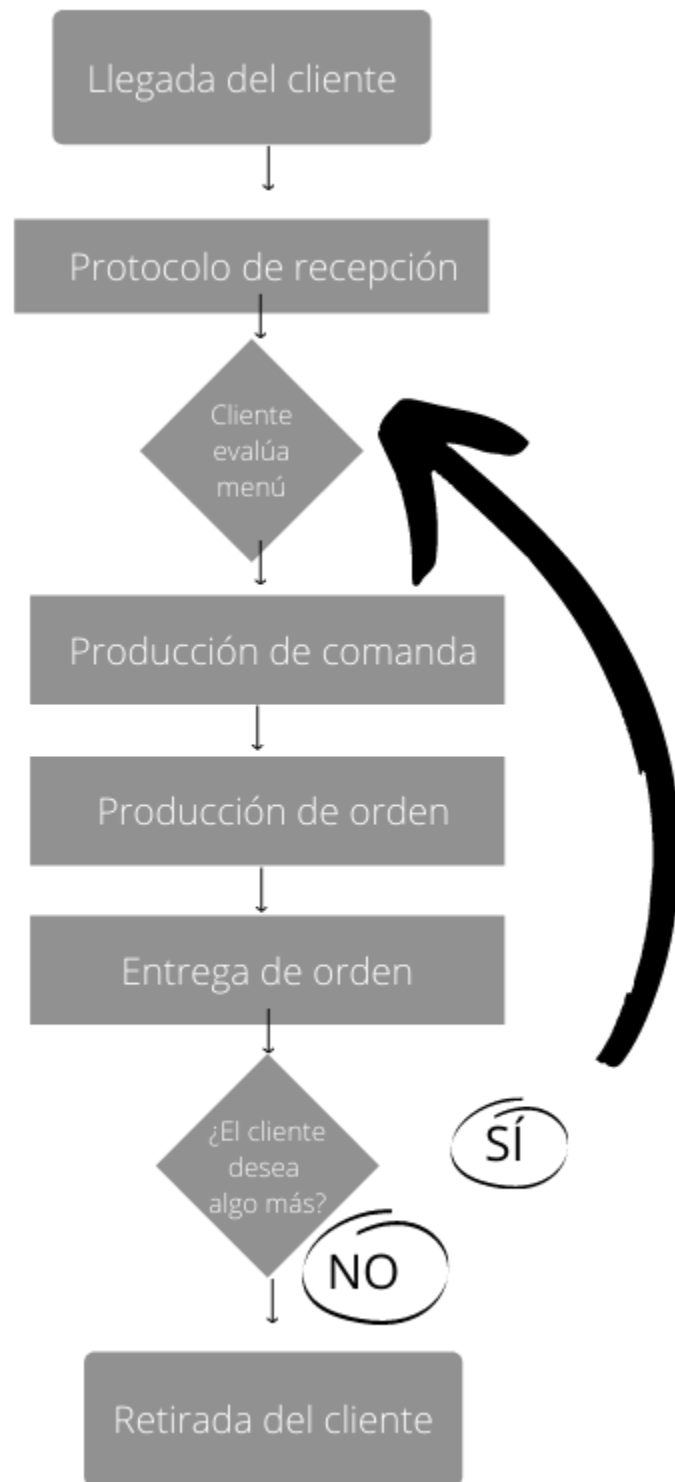


## Organigrama



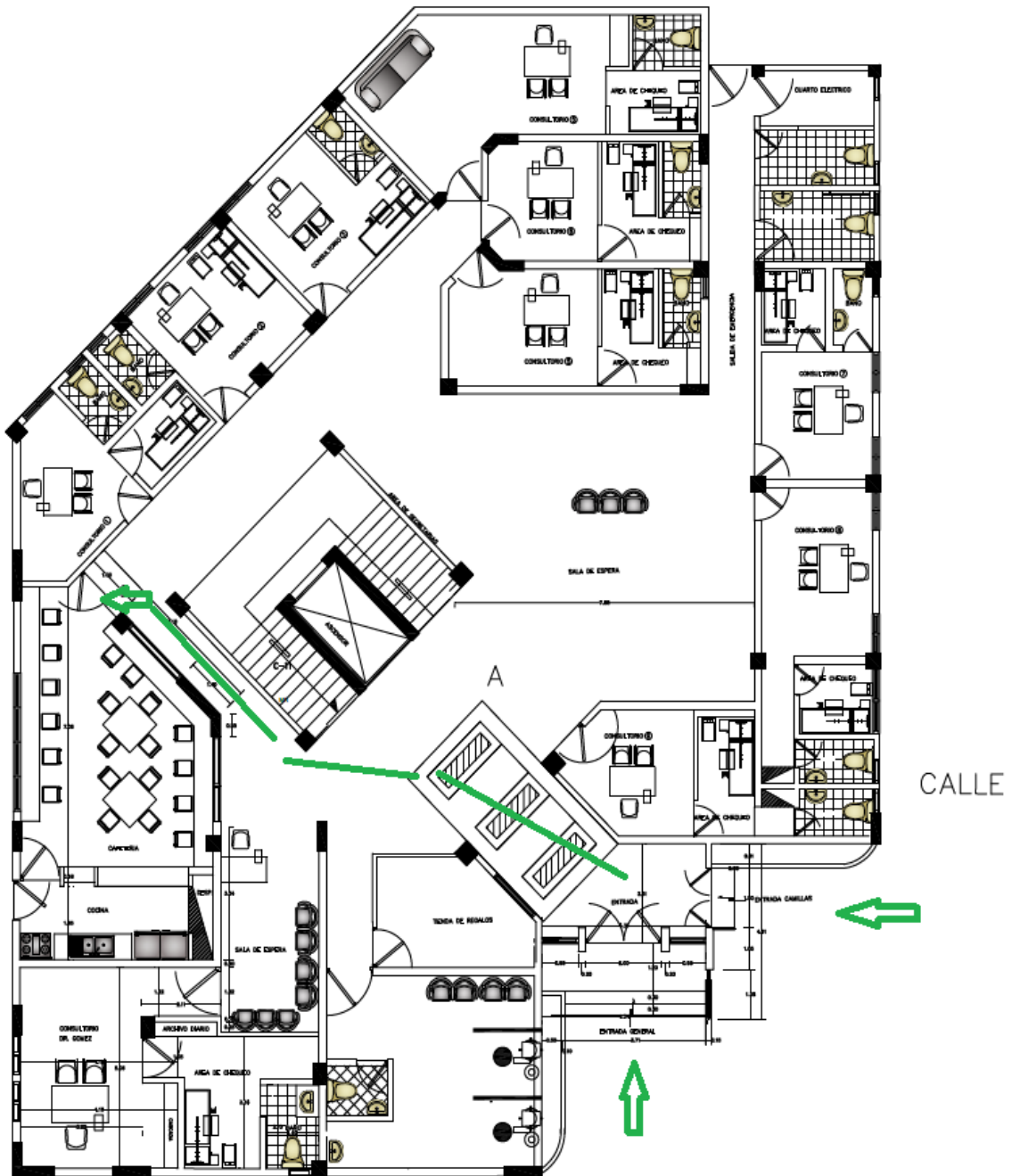


## Flujograma

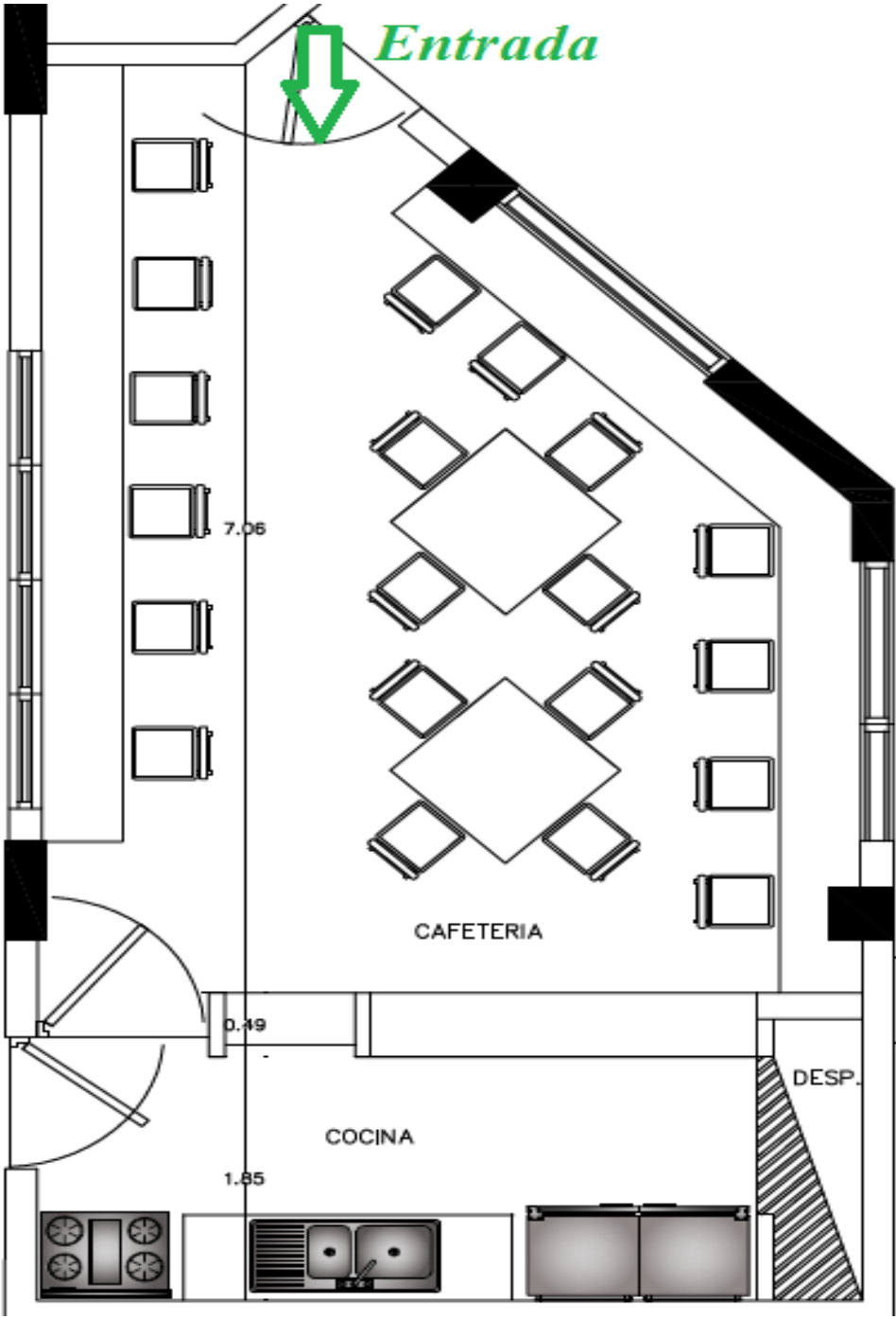


# Estructura física

## Primer Nivel donde estará ubicada la Cafetería



Estructura física de la Cafetería



## Encuesta

Lea cuidadosamente cada enunciado y seleccione la respuesta que considere más conveniente.

1. **Sexo:**
  - Femenino
  - Masculino
2. **Edad:**
  - Menos de 18 años
  - De 19 a 30 años
  - De 31 a 45 años
  - Más de 46 años
3. **Nivel de ingresos:**
  - Menos de DOP\$10,000.00
  - De DOP\$10,001.00 a DOP\$15,000.00
  - De DOP\$15,001.00 a DOP\$20,000.00
  - Más de DOP\$20,001.00
4. **¿Con qué frecuencia visita usted una cafetería?**
  - Todos los días
  - Varias veces en la semana
  - Varias veces en la quincena
  - Varias veces en el mes
  - Raras veces
  - Nunca
5. **¿Qué tipo de productos o servicios les gustaría encontrar en nuestra cafetería?**
  - Desayunos criollos
  - Desayunos americanos
  - Comida criolla
  - Frituras
  - Sándwiches
  - Snacks naturales
  - Snacks industriales
  - Bebidas de todo tipo
  - Dulces y golosinas
  - Otro especifique \_\_\_\_\_
6. **¿Le gustaría contar con un menú especial bajo en calorías?**
  - Si
  - No
7. **¿Qué tipo de alimentos o bebidas bajas en calorías?**
  - Ensaladas
  - Postres
  - Picaderas
  - Platos principales
  - Jugos
  - Refrescos
  - Otro especifique \_\_\_\_\_
8. **¿Cuáles aspectos consideraría como valiosos en una nueva cafetería?**
  - Calidad
  - Higiene
  - Diversidad
  - Confort
  - Servicio de internet gratis
  - Buen servicio y atención al cliente
  - Otro especifique \_\_\_\_\_

9. ¿Qué formatos de pago serían de su preferencia?
- Efectivo
  - Tarjeta de débito o crédito
  - Transferencia
  - Otro especifique \_\_\_\_\_
10. ¿Por medio de qué vía o medios le gustaría realizar sus pedidos o compras?
- Personal
  - Por teléfono
  - Website
  - Aplicación
  - Redes sociales
  - Whatsapp
  - Correo electrónico
11. ¿Qué aspectos le motivarían a usar nuestro servicio continuamente?
- Precios competitivos
  - Descuentos
  - Ofertas
  - Diversidad en el menú
  - Otro especifique \_\_\_\_\_
12. ¿Qué aspectos le motivarían a usar nuestro servicio de pedidos por delivery?
- Atención inmediata
  - Rapidez en la entrega
  - Pedido correcto y bien presentable
  - Otro especifique \_\_\_\_\_
13. ¿Qué aspectos valoraría más en la infraestructura de la cafetería?
- Bonita decoración
  - Asientos cómodos
  - Espacio amplio
  - Baños higiénicos y bien equipados
  - Buena ventilación e iluminación
  - Área de juegos para niños
  - Otro especifique \_\_\_\_\_
14. ¿Qué aspectos considera importantes tomar en cuenta de nuestro equipo de trabajo en la cafetería?
- Personal correctamente uniformado y bien identificado
  - Trato amable y cortés
  - Respeto y confiabilidad
  - Personal capacitado y motivado
  - Otro especifique \_\_\_\_\_
15. Si su experiencia es satisfactoria, ¿Recomendaría nuestra cafetería con sus colegas y amigos?
- Sí
  - No

## RESULTADOS DE LA ENCUESTA

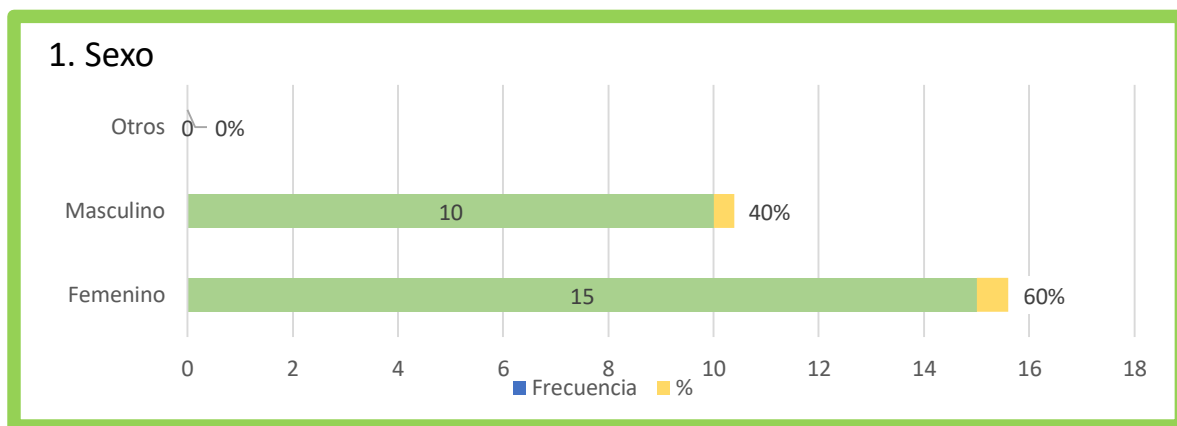
El método utilizado fue la encuesta, y fue realizado al público objetivo de nuestro emprendimiento, nuestro principal objetivo es saber cuáles eran sus preferencias para así dilucidar mejor cuales son los puntos claves que son necesarios para captar a el posible mercado objetivo de la cafetería y brindar un producto de mejor calidad. La encuesta se les realizo a 25 personas, y constaba de 15 preguntas.

**Tabla No.1**  
**SEXO**

Alternativas	Frecuencia	%
Femenino	15	60%
Masculino	10	40%
Otros	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Pregunta 1 encuesta realizada a posibles consumidores*

En la pregunta acerca del sexo el 60% de los encuestados resultaron ser femeninas, mientras que el 40% son Masculinos.



*Fuente: Grafico 1 encuesta realizada a posibles consumidores*

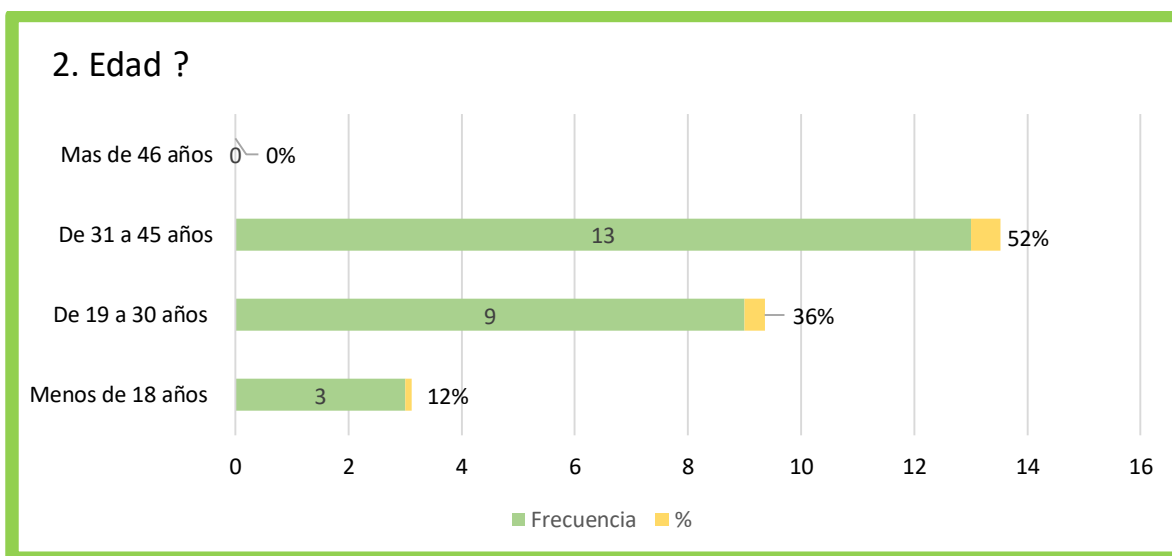
Tabla No.2

**EDAD**

Alternativas	Frecuencia	%
Menos de 18 años	3	12%
De 19 a 30 años	9	36%
De 31 a 45 años	<b>13</b>	<b>52%</b>
Mas de 46 años	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Pregunta 2 encuesta realizada a posibles consumidores*

Se les pregunto el rango de la edad que se encuentran, el 52% es de 31 a 45 años, el 36% son de 19 a 30 años, el 12% son menores de 18 años y 0% para los mayores de 46 años.



*Fuente: Grafico 2 encuesta realizada a posibles consumidores*

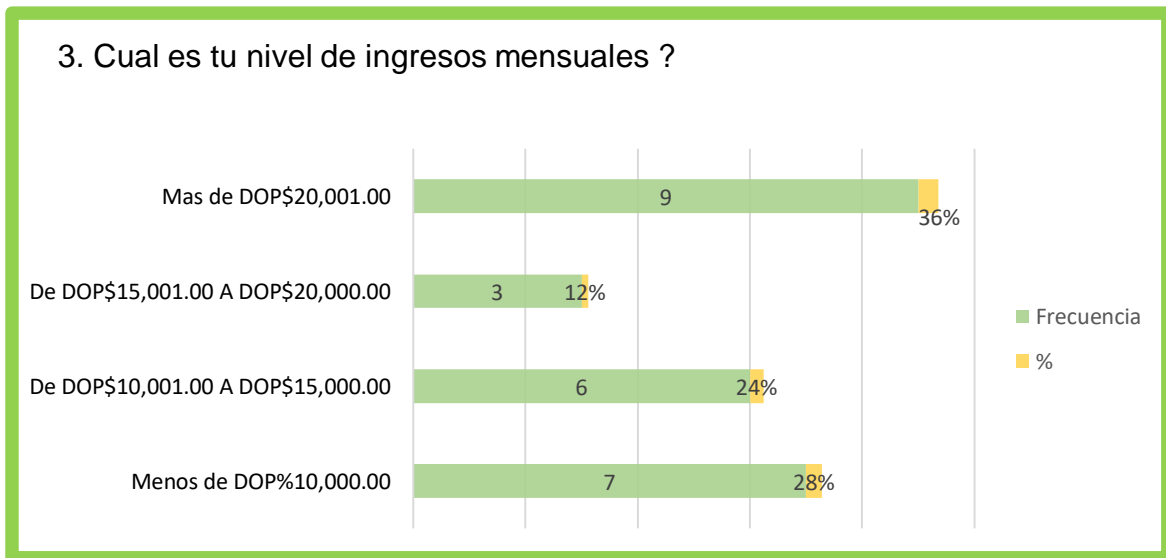
Tabla No.3

**NIVEL DE INGRESOS MENSUALES**

Alternativas	Frecuencia	%
Menos de DOP\$10,000.00	7	28%
De DOP\$10,001.00 A DOP\$15,000.00	6	24%
De DOP\$15,001.00 A DOP\$20,000.00	3	12%
Mas de DOP\$20,001.00	9	36%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Pregunta 3 encuesta realizada a posibles consumidores*

El 36% de los encuestados tienen ingresos mensuales mayores a los DOP \$20,001.00 mientras un 28% presento ingresos de menos de DOP \$10,000.00 por mes, un 24 % dijo estar recibiendo unos DOP \$10,001.00 a DOP \$15,000.00, el restante un 12% reciben unos ingresosentre los 15,001.00 a DOP \$20,00.00.



*Fuente: Grafico 3 encuesta realizada a posibles consumidores*



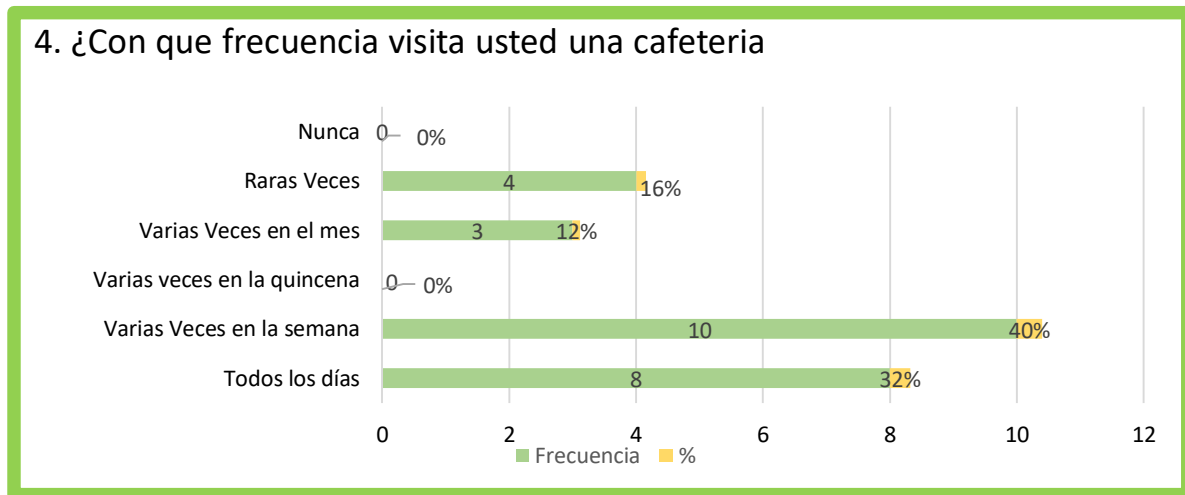
Tabla No.4

**CON QUE FRECUENCIA VISITA USTED UNA CAFETERIA**

Alternativas	Frecuencia	%
Todos los días	8	32%
Varias Veces en la semana	<b>10</b>	<b>40%</b>
Varias veces en la quincena	0	0%
Varias Veces en el mes	3	12%
Raras Veces	4	16%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Pregunta 4 encuesta realizada a posibles consumidores

Se le pregunto a los encuestados con qué frecuencia visitan una cafetería, el 40% indico que varias veces a la semana, el 32% menciono que todos los días, el 16% dijo que raras veces y el 12% varias veces en el mes.



**Fuente:** Grafico 4 encuesta realizada a posibles consumidores

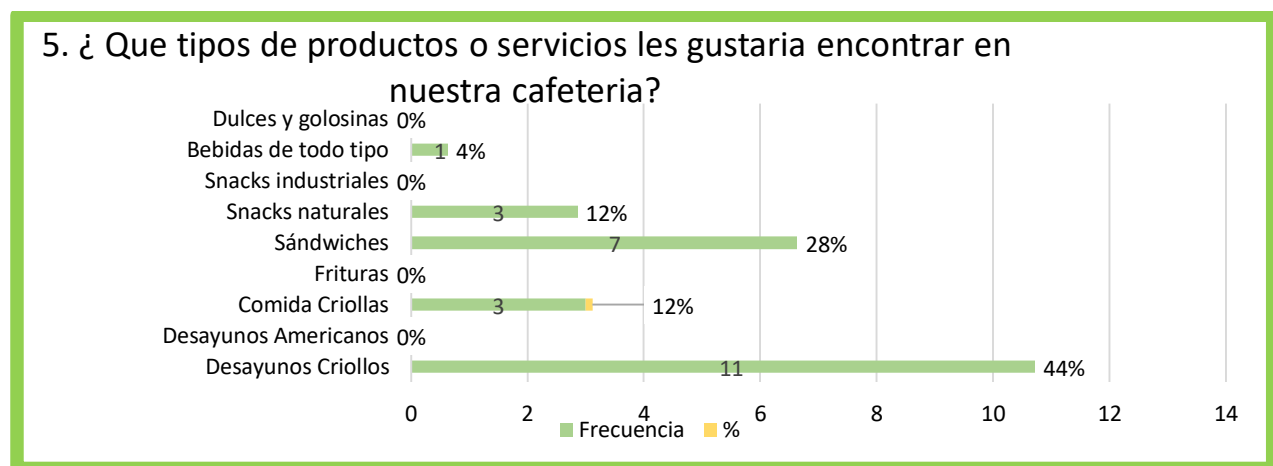
Tabla No.5

**QUE TIPO DE PRODUCTOS O SERVICIOS LES GUSTARIA ENCONTRAR EN NUESTRA CAFETERIA**

Alternativas	Frecuencia	%
Desayunos Criollos	11	44%
Desayunos Americanos	0	0%
Comida Criollas	3	12%
Frituras	0	0%
Sándwiches	7	28%
Snacks naturales	3	12%
Snacks industriales	0	0%
Bebidas de todo tipo	1	4%
Dulces y golosinas	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Pregunta 5 encuesta realizada a posibles consumidores

También se le pregunto qué tipo de productos o servicios les gustaría encontrar en nuestra cafetería, el 44% opto por desayunos criollos, el cual era altamente consumido por preferencia de nuestros clientes, el 28% por sándwiches, estos también serán consumidos frecuentemente, por otro lado un 12% eligió comidas criollas y el otro 12% Snacks naturales y por otra parte el 4% opto por bebidas de todo tipo.



**Fuente:** Grafico 5 encuesta realizada a posibles consumidores

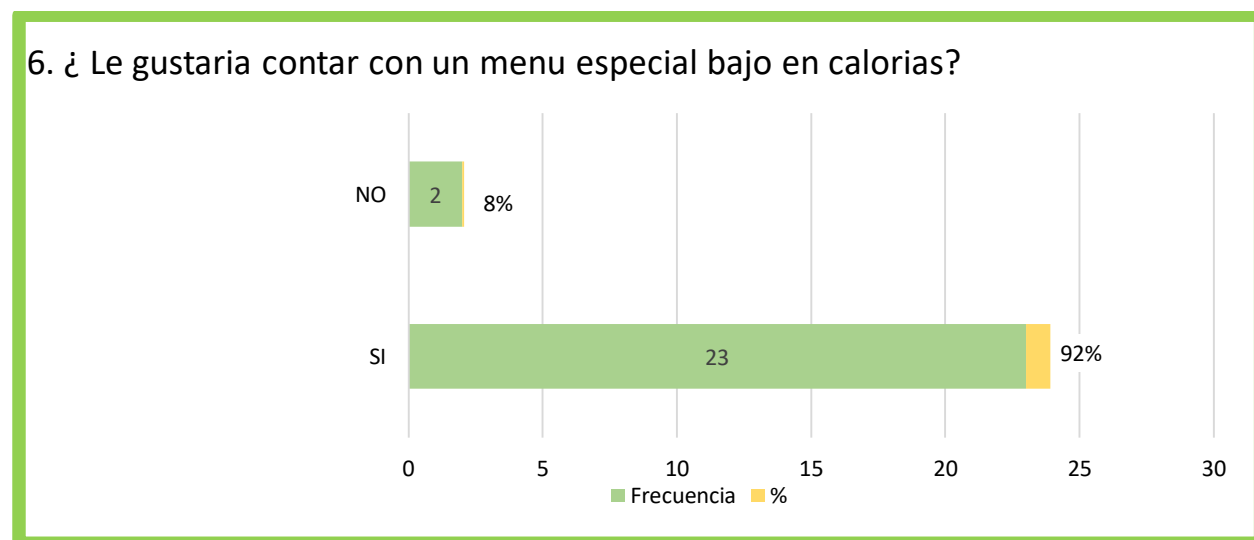
Tabla No.6

### LE GUSTARIA CONTAR CON UN MENU ESPECIAL BAJO EN CALORIAS

Alternativas	Frecuencia	%
SI	23	92%
NO	2	8%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Pregunta 6 encuesta realizada a posibles consumidores

Según los resultados y grafico el 92% señalo que prefieren contar con un menú bajo en calorías, y el 8% dijo que no.



**Fuente:** Grafico 6 encuesta realizada a posibles consumidores

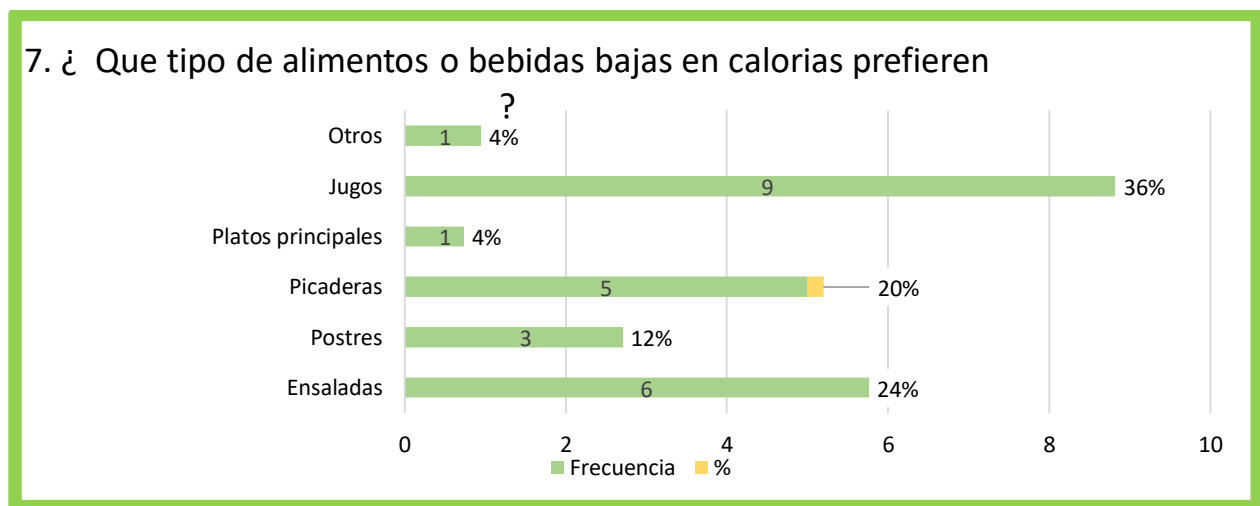
Tabla No.7

**QUE TIPO DE ALIMENTOS O BEBIDAS BAJAS EN CALORIAS PREFIEREN**

Alternativas	Frecuencia	%
Ensaladas	6	24%
Postres	3	12%
Picaderas	5	20%
Platos principales	1	4%
Jugos	9	36%
Otros	1	4%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Pregunta 7 encuesta realizada a posibles consumidores*

Se puede observar que los encuestados el 36% prefieren los jugos bajos en calorías y las ensaladas con un 24%, seguido del 20% con las Picaderas, los postres con un 12% y el plato menos consumido bajo en caloría serán los platos principales.



*Fuente: Grafico 7 encuesta realizada a posibles consumidores*

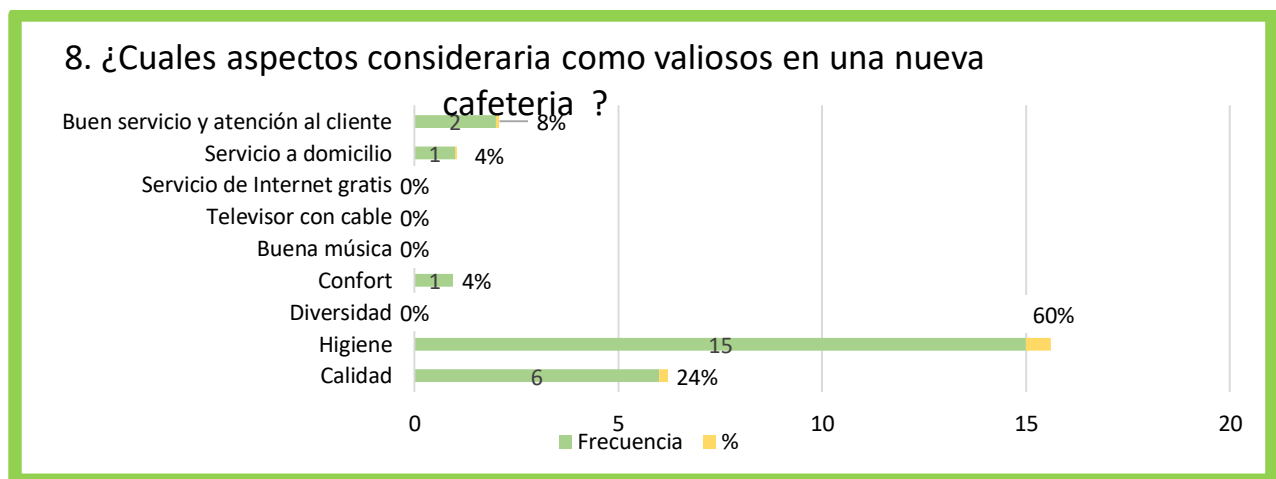
Tabla No.8

**QUE ASPECTOS CONSIDERA COMO VALIOSOS EN UNA NUEVA CAFETERIA**

Alternativas	Frecuencia	%
Calidad	6	24%
Higiene	15	60%
Diversidad	0	0%
Confort	1	4%
Buena Música	0	0%
Televisor con cable	0	0%
Servicio de Internet gratis	0	0%
Servicio a domicilio	1	4%
Buen servicio y atención al cliente	2	8%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Pregunta 8 encuesta realizada a posibles consumidores

Como se puede observar que con el 60% los encuestados consideran que la higiene es el aspecto más valioso en una cafetería, seguida del la calidad con un 24%, luego viene el buen servicio y atención al cliente con un 8%, y el confort y el servicio a domicilio con un 4%.



**Fuente:** Grafico 8 encuesta realizada a posibles consumidores

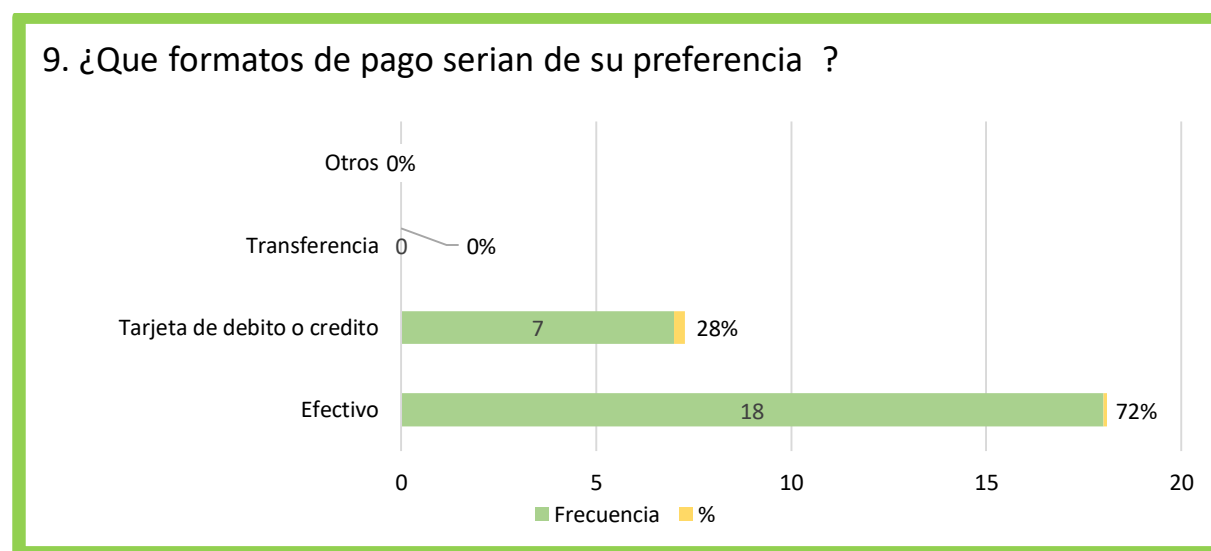
Tabla No.9

### QUE FORMATOS DE PAGO SERIAN DE SU PREFERENCIA

Alternativas	Frecuencia	%
Efectivo	18	72%
Tarjeta de debito o crédito	7	28%
Transferencia	0	0%
Otros	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Pregunta 9 encuesta realizada a posibles consumidores

También se le pregunto a los encuestados que formato de pago prefieren, el 72% prefiere en efectivo y el 28% eligieron Tarjeta de debito o crédito.



**Fuente:** Grafico 9 encuesta realizada a posibles consumidores

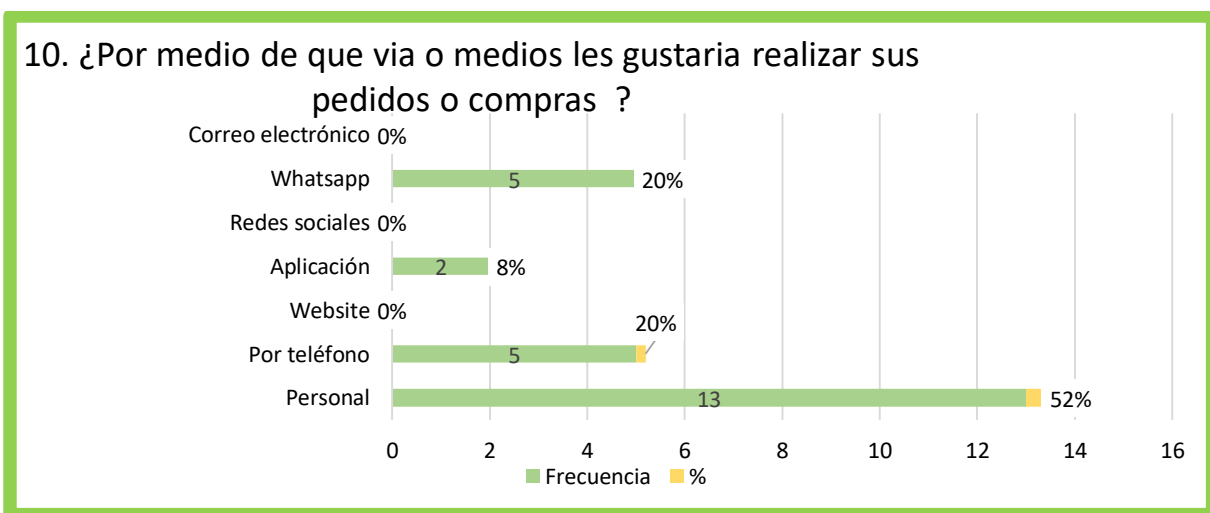
Tabla No.10

**POR MEDIO DE QUE VIA O MEDIOS LES GUSTARIA REALIZAR SUS PEDIDOS O COMPRAS**

Alternativas	Frecuencia	%
Personal	13	52%
Por teléfono	5	20%
Website	0	0%
Aplicación	2	8%
Redes sociales	0	0%
Whatsapp	5	20%
Correo electrónico	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Pregunta 10 encuesta realizada a posibles consumidores

Según los resultados con un 52%, los encuestados prefieren ir personal a realizar sus pedidos a la cafetería, en cambio la vía por teléfono y whatsapp tienen un 20% y por vía de una aplicación un 8%



**Fuente:** Grafico 10 encuesta realizada a posibles consumidores

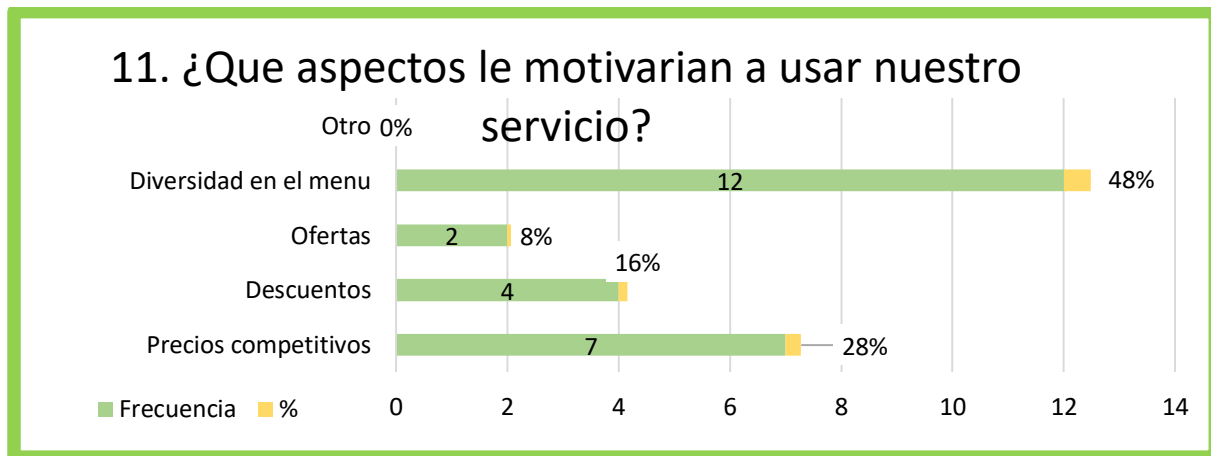
Tabla No.11

**QUE ASPECTOS LE MOTIVARIAN A USAR NUESTRO SERVICIO  
CONTINUAMENTE**

Alternativas	Frecuencia	%
Precios competitivos	7	28%
Descuentos	4	16%
Ofertas	2	8%
Diversidad en el menú	12	48%
Otro	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Pregunta 11 encuesta realizada a posibles consumidores*

Se le pregunto a los encuestados que aspecto les motivaría mas al usar nuestros servicios, según los resultados obtenidos la estrategia más rentable es la variedad en el menú con un 48%, seguida de los precios competitivos con un 28%, los descuentos con un 16% y las ofertas con un 8%. Lo que nos orienta a introducir también una propuesta de descuentos y ofertas en nuestro negocio.



*Fuente: Grafico 11 encuesta realizada a posibles consumidores*



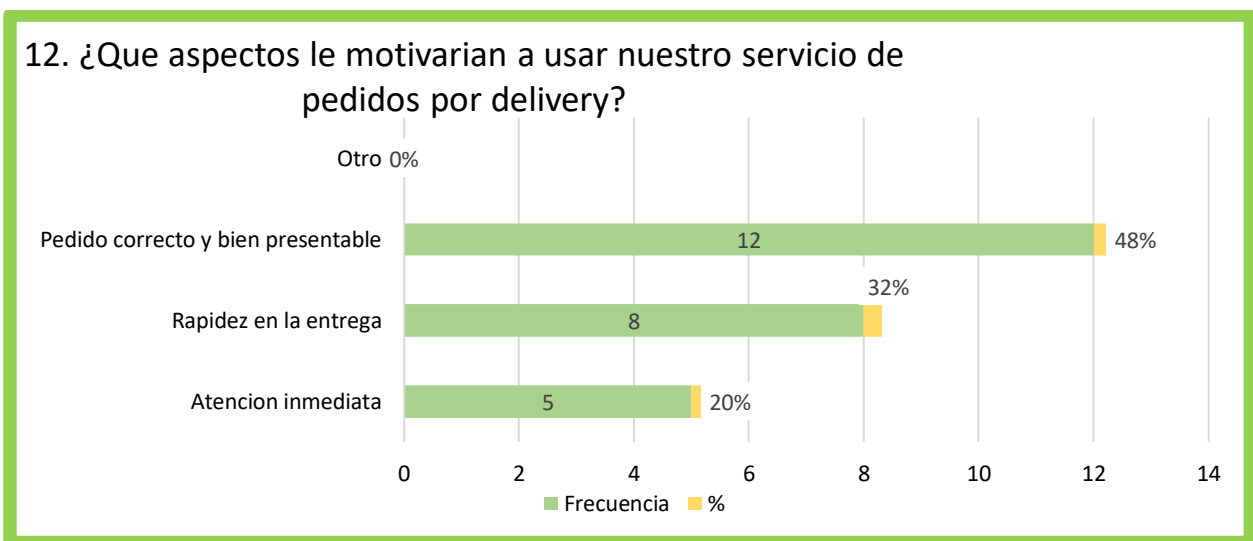
Tabla No.12

**QUE ASPECTOS LE MOTIVARIAN A USAR NUESTRO SERVICIO DE PEDIDOS POR DELIVERY**

Alternativas	Frecuencia	%
Atención inmediata	5	20%
Rapidez en la entrega	8	32%
Pedido correcto y bien presentable	12	48%
Otro	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Pregunta 12 encuesta realizada a posibles consumidores*

Según los encuestados lo que más les motiva de los pedidos por delivery es un pedido llegue correcto y bien presentable con un 48%, la segunda puntuación es la rapidez en la entrega con un 32% y la atención inmediata con un 20%.



**Fuente:** Grafico 12 encuesta realizada a posibles consumidores

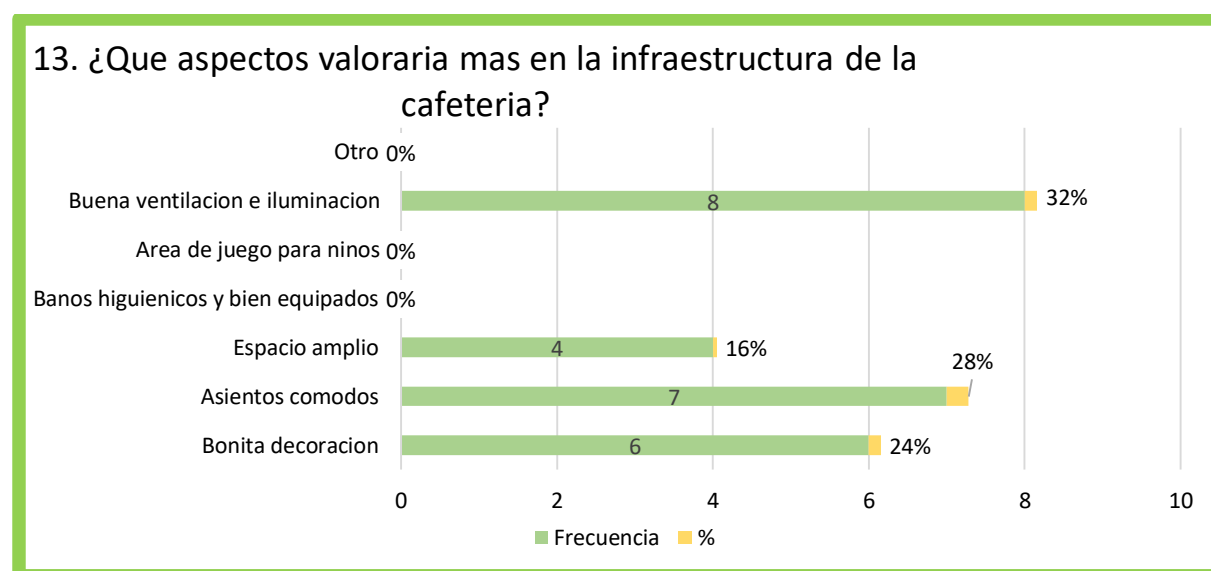
Tabla No.13

**QUE ASPECTOS VALORARIA MAS EN LA INFRAESTRUCTURA DE LA CAFETERIA**

Alternativas	Frecuencia	%
Bonita decoración	6	24%
Asientos cómodos	7	28%
Espacio amplio	4	16%
Baños higiénicos y bien equipados	0	0%
Área de juego para niños	0	0%
Buena ventilación e iluminación	8	32%
Otro	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Pregunta 13 encuesta realizada a posibles consumidores

Los atributos mas preferidos por los encuestados es la buena ventilación en el local con un 32%, en cambio los asientos cómodos se llevaron un 28%, y la decoración del local un 24%, en cuanto a un espacio amplio quedo con un 16%.



**Fuente:** Grafico 13 encuesta realizada a posibles consumidores

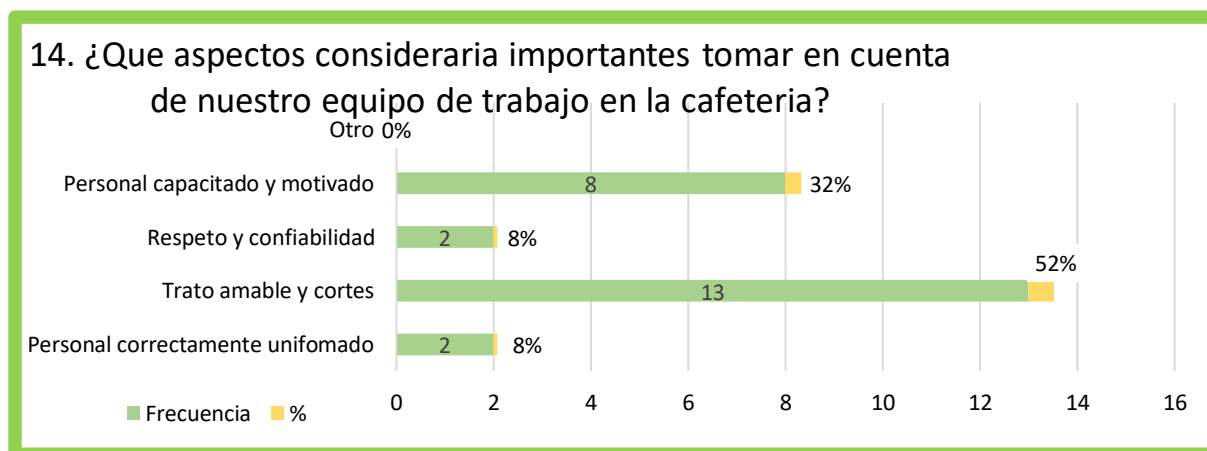
Tabla No.14

**QUE ASPECTOS CONSIDERA IMPORTANTES TOMAR EN CUENTA DE NUESTRO EQUIPO DE TRABAJO EN LA CAFETERIA**

Alternativas	Frecuencia	%
Personal correctamente uniformado	2	8%
Trato amable y cortes	13	52%
Respeto y confiabilidad	2	8%
Personal capacitado y motivado	8	32%
Otro	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Pregunta 14 encuesta realizada a posibles consumidores

Entre los aspectos más importantes que deberían de tener nuestro equipo de trabajo, nuestros encuestadores votaron por un trato amable y cortes con un 52%, continuando con la próxima puntuación de un 32% para que estén capacitados y motivados, luego con un 8%.



**Fuente:** Grafico 14 encuesta realizada a posibles consumidores

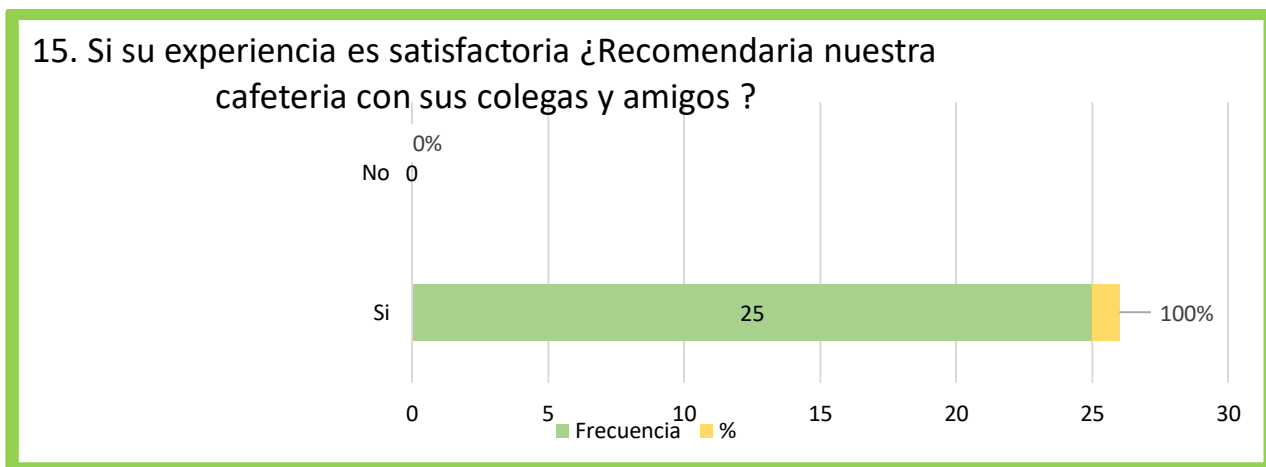
Tabla No.15

**RECOMENDARIA NUESTRA CAFETERIA CON SUS COLEGAS Y AMIGOS**

Alternativas	Frecuencia	%
Si	25	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Pregunta 15 encuesta realizada a posibles consumidores*

La última pregunta realizada a nuestros encuestadores fue, si recomendarían la cafetería a sus colegas y amigos, lo que tuvimos una buena acogida porque tuvimos un 100% de que si la recomendarían. Por lo tanto adaptaremos nuestros servicios de forma que todos estén satisfechos para que su experiencia en nuestro local se pueda repetir y nos recomienden.



*Fuente: Grafico 15 encuesta realizada a posibles consumidores*

