

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL
DE LAS AMÉRICAS
CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN

**Para optar por el grado de Licenciatura en Ingeniería
Industrial**

**Propuesta de desarrollo de una cafetería familiar mediante el
análisis de viabilidad técnico**

AUTOR

Jimena Boza Serrano

TUTOR

Ing. Jessica Hernández Vargas

LECTOR

Ing. Ronald Chacón Jiménez

San José, Diciembre, 2019

Dedicatoria

Le dedico mi tesis a mi familia

A mi mamá y papá; porque son mi razón de ser, mi ejemplo por seguir, son los que me inculcaron todos mis valores desde pequeña, siempre han estado a mi lado tanto en mis buenos momentos como en los malos, dándome apoyo el cual me hace sentir protegida y amada. Gracias a ellos hoy puedo decir que soy profesional y que he cumplido todos mis sueños. Sin duda alguna son los mejores papás del mundo. Papi, mami ustedes son mi vida entera, gracias por todo, la vida no me alcanzará para agradecerles todo lo que han echo por mí y decirles cuánto los amo.

Mi hermana, mi tita, mi mejor amiga de la vida, mi cómplice, mi todo, sin ella mi vida no tendría sentido, ella me ha enseñado a tener paciencia y ver el mundo de diferentes formas y colores. Mi tita siempre está a mi lado apoyándome en las buenas y en las malas. Siempre será mi ejemplo a seguir. Te amo

A mis abuelos; quienes son los que nos han enseñado a ser una familia unida, siempre preocupados por todos sus nietos, apoyándonos, consintiéndonos, se alegran por nuestros triunfos, dan ánimo, enseñándonos que todo es posible con la mano de Dios, sabiendo respetar los tiempos de él, definitivamente son unos segundos papás. Los amo.

Agradecimientos

Primero agradezco a Dios porque me dio salud para concluir mi carrera, los cuales fueron 5 años de grandes esfuerzos, felicidades, frustraciones, pero gracias a él hoy puedo decir soy Licenciada, además me mandó los ángeles más lindos, los cuales me dieron un apoyo incondicional, los que nunca me soltaron, fuimos juntos escalonando las gradas poco a poco, mis papás y mi hermana, no tengo palabras para agradecerle lo bueno que ha sido con nosotros y por todas las bendiciones que nos da cada día.

También agradezco a mi familia, quienes son los que sintieron mis frustraciones, estrés, felicidades, esfuerzos y a pesar de todo siempre estuvieron a mi lado, me ayudaron en todo momento respetando mis decisiones, los amo y los amaré por siempre, sin ellos esto no hubiera sido posible

Le agradezco a mis compañeros de la universidad, mi grupo incondicional, las cuales son cuatro personas con quien trabaje en los proyectos, dando como resultado graduándonos juntos, es decir todos nuestros esfuerzos valieron la pena, y gracias por siempre apoyarnos entre todos y siempre tener una solución ante las adversidades de los proyectos de cada curso, y a cada uno les deseo lo mejor en sus vidas. También les agradezco a los profesores de la universidad, por transmitirme sus conocimientos, experiencias, anécdotas y por ofrecerme su amistad.

Además le doy las gracias infinitamente a mi tutora Ing. Jessica Hernández Vargas, quien fue una pieza fundamental para el desarrollo de este proyecto, ya que siempre estuvo a mi lado ayudándome, aportando ideas, dando palabras de aliento, también le agradezco por permitirme conocer su enorme experiencia así como su gran humanidad. Le deseo lo mejor y muchas bendiciones.

Resumen Ejecutivo

El propósito del desarrollo de este proyecto es con el fin de poder cumplir el sueño de la familia Boza Serrano, el cual consiste en el empoderamiento, es decir tener un negocio propio, por ende se realizaron cuatro tipos estudios los cuales proporcionarán información valiosa acerca el desarrollo de un empresa Pymes como lo es una cafetería, en donde:

- Estudio técnico: Se encarga de conocer la localización de la empresa, basado en el método cualitativo por puntos, en los cuales se evalúan varios escenarios, dando como resultado el mejor lugar para colocar la empresa de acuerdo con varios factores críticos establecidos por la familia, además se debe de conocer los proveedores fijos e intermitentes de la empresa, ayudo a conocer los procesos logístico, producción y puesto de venta, además se encarga de conocer la competencia (amenazas), fortalezas, debilidades, oportunidades y el valor añadido de la empresa, es decir es aquella característica el cual diferencia a Bozze's Coffee, también se deberá de diseñar la infraestructura del lugar, determinar las medidas y capacidades correspondientes, por ende cuando se diseñan las operaciones de la empresa se debe de establecer el personal por utilizar y dejar en claro quién, cómo y cuándo deberán de realizar cada etapa del negocio
- Para el estudio de mercado se realiza una encuesta a las personas, en el cual se obtienen resultados que ayudan a la empresa a la selección de los productos, precios, servicios a ofrecer, siempre y cuando satisfaciendo las necesidades y especificaciones de los clientes, es decir, el estudio de mercado ayuda a conocer la voz del cliente.
- El estudio legal se encarga de aportar una serie de pasos para la apertura de la empresa, el cual brinda una serie de formularios, los cuales se deben de rellenar y presentar a cada institución correspondiente de Costa Rica, con el fin de tener los permisos en orden para poder realizar las operaciones correspondientes.
- Por último se realiza el estudio económico el cual consiste en el conocimiento de todos los costos que la empresa deberá de incurrir, como por ejemplo: los de inversión, fijos, y variables, además se debe de conocer el precio de venta de cada producto a ofrecer, así mismo conociendo el margen de utilidad, también es importante conocer el punto de cada mes en donde la empresa no pierde ni gane hablando en términos monetarios, por ende se realizó el punto de equilibrio

Contenido

Dedicatoria.....	1
Agradecimientos	2
Carta de Autorización del Tutor	3
Carta de Revisión Filológica	4
Declaración Jurada	5
Código de Ética	6
Resumen Ejecutivo	7
Contenido.....	8
Tablas.....	13
Figuras	18
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	23
Generalidades de la Empresa.....	24
Tipo del negocio	24
Tamaño del negocio:.....	24
Organigrama de la empresa	24
Valores de la empresa	25
Visión de la empresa	25
Misión de la empresa	25
Logo de la empresa	26
Planteamiento del Problema	26
Objetivos.....	28
Objetivo general.....	28

Objetivos específicos	28
Justificación	28
Antecedentes.....	29
Proyecciones	35
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	36
¿Qué es una Pymes?	36
Estudio Técnico	37
Estudio de Mercado	38
SIPOC.....	38
Las 5 Fuerzas de Porter	39
FODA	41
Sistema Push/Pull	42
Flujograma.....	43
Cadena de Valor	44
Estudio Legal.....	45
Diagrama de procesos.....	45
Mapeo de Procesos	45
Estudio Económico.....	47
Cadena de Suministros	47
Diagrama de Gantt.....	48
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO	50
Enfoque.....	50
Enfoque cuantitativo	50
Enfoque cualitativo	51

	10
Enfoque mixto:.....	52
Tipo enfoque seleccionado:	52
Alcance	52
Estudios exploratorios.....	53
Estudios descriptivos	53
Estudio correlacional	53
Estudios explicativos	53
Tipo de alcance seleccionado.....	53
Diseño.....	53
Diseño experimentales	54
Diseños no experimentales	54
Tipo de diseño seleccionada	54
Muestra de la Investigación.....	54
Muestra probabilística:.....	55
Muestra no probabilística o dirigida:	55
Tipo de muestra seleccionada	55
Variables o Unidades de Análisis.....	55
Instrumentos	57
Proceso para la Recolección de Datos.....	59
Método de Análisis.....	59
Cronograma	60
Tipos de cronograma.....	60
CAPÍTULO IV ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	63
Estudio Técnico:	65

	11
Métodos cualitativos por puntos para macro localización.....	66
Lugares de evaluación para la micro localización:	67
Estudio de Mercado	72
Identificación del producto y servicios:	79
Características esenciales del servicio de la cafetería.....	79
Determinación de los productos.....	80
Selección de Proveedores	82
Características de proveedor de materia prima	82
Proveedores de servicios de Bozze´s Coffee	83
SIPOC	86
Fuerzas De Porter	89
FODA	97
Sistema Push/Pull	98
Diseño de los Procesos	103
Logística del proceso	104
Flujogramas de producción:.....	105
Proceso de los pedidos especiales.....	105
Flujograma del punto de venta.....	109
Cadena de Valor	111
Estudio Legal.....	112
Constitución de la empresa	112
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECIMENDACIONES.....	127
Conclusiones.....	127
Recomendaciones	128

CAPÍTULO VI PROPUESTA	129
Propuestas	129
Espacio habilitado para la infraestructura de la cafetería	129
Plano del Kiosco	131
Medidas y capacidades de Bozze´s Coffee	134
Diseño del local.....	136
Selección de Proveedores	137
Diagrama de procesos	145
Mapeo de procesos.....	146
Aplicaciones.....	150
Análisis Económico.....	153
Costos de inversión	153
Costos Fijos.....	155
Costos variables	159
Punto de equilibrio.....	181
Plan de Implementación	197
Cadena de suministro.....	197
Vida útil de los productos	204
Requisitos para la contratación del personal.....	205
Vestimenta	209
Capacitaciones:	210
Principios del uso de la aplicación:.....	211
Diagrama de Gantt	217
Conclusiones del Diseño.....	217

REFERENCIAS	219
APÉNDICES	225

Tablas

Tabla 1 Variable del proyecto	56
Tabla 2 Instrumentos	57
Tabla 3 Método cualitativo por puntos para Provincias.....	66
Tabla 4 Calificaciones para el Método Cualitativo	66
Tabla 5 Método Cualitativo por puntos para la micro localización	70
Tabla 6 Método cualitativo por puntos para el proveedor	82
Tabla 7 Proveedores Fijos	87
Tabla 8 Comentarios de los clientes.....	93
Tabla 9 Comentarios de los clientes.....	94
Tabla 10 Comentarios de los clientes.....	95
Tabla 11 Comentarios de los clientes.....	96
Tabla 12 Impuesto de la renta y venta (iva)	121
Tabla 13 Medidas del Kiosco.....	134
Tabla 14 Medidas del lugar de producción	135
Tabla 15 Proveedores intermitentes	139
Tabla 16 Proveedores intermitentes	140
Tabla 17 Negociacion con los proveedores fijos e intermitentes.....	143
Tabla 18 Método cualitativo por puntos para la aplicación	152
Tabla 19 Costos de inversión	154
Tabla 20 Materiales por utilizar detallados	154
Tabla 21 Costos Fijos	155

Tabla 22 Cálculo de los salarios.....	156
Tabla 23 Cálculo de a Luz.....	157
Tabla 24 Depreciación de los activos.....	157
Tabla 25 Depreciación de los activos.....	158
Tabla 26 Depreciación de los activos.....	158
Tabla 27 Préstamo.....	159
Tabla 28 Cálculo de los costos.....	159
Tabla 29 Trenza salada de queso.....	160
Tabla 30 Empanda de carne.....	160
Tabla 31 Empanada de queso.....	161
Tabla 32 Pancitos de cebolla.....	161
Tabla 33 Cangrejos de jamoón y queso.....	162
Tabla 34 Pan de ajo.....	162
Tabla 35 Canastas de palmito.....	163
Tabla 36 Rosquillas con queso.....	163
Tabla 37 Volteado de piña.....	164
Tabla 38 Pan casero.....	164
Tabla 39 Trenza de canela.....	165
Tabla 40 Queque de coco.....	165
Tabla 41 Queque de zanahoria.....	166
Tabla 42 Queque de naranja.....	166
Tabla 43 Pastel imposible velvet.....	167
Tabla 44 Alfajores.....	167
Tabla 45 Flan de coco.....	168

Tabla 46 Pie de limón.....	168
Tabla 47 Queque de chocolate	169
Tabla 48 Pie de fresa	169
Tabla 49 Torta chilena.....	170
Tabla 50 Queque de chocofresa	170
Tabla 51 Cheesecake de fresa	171
Tabla 52 Brownies	171
Tabla 53 Sándiwiches de carne	172
Tabla 54 Tortillas con queso	172
Tabla 55 Sándwichws de jamón y queso	173
Tabla 56 Café negro caliente.....	173
Tabla 57 Café con leche caliente.....	174
Tabla 58 Café Latte caliente.....	174
Tabla 59 Capuchino caliente	175
Tabla 60 Café moca.....	175
Tabla 61 Chocolate caliente	176
Tabla 62 Frozen Frío	176
Tabla 63 Café moca helado	177
Tabla 64 Café helado a la caribeña	177
Tabla 65 Chocolate frío.....	178
Tabla 66 Capuchino frío.....	178
Tabla 67 Café con leche condessada frío.....	179
Tabla 68 Otras bebidas	179
Tabla 69 Batidos naturales	180

Tabla 70 Materia prima de los batidos naturales.....	180
Tabla 71 Cantidad de agua	181
Tabla 72 Semana 1	183
Tabla 73 Semana 2	183
Tabla 74 Semana 3	184
Tabla 75 Semana 4	184
Tabla 76 Semana 5	184
Tabla 77 Semana 6	184
Tabla 78 Población.....	186
Tabla 79 Cantidad acaparada	187
Tabla 80 Resultado de la encuesta	187
Tabla 81 Demanda de productos salados del primer mes	188
Tabla 82 Demanda de productos dulces del primer mes.....	188
Tabla 83 Demanda de postres del primer mes	189
Tabla 84 Demanda de sándiwiches del primer mes	189
Tabla 85 Demanda de bebidas frías del primer mes	189
Tabla 86 Demanda de bebidas calientes del primer mes	190
Tabla 87 Demanda de batidos naturales del primer mes.....	190
Tabla 88 Demanda de otras bebidas del primer mes.....	190
Tabla 89 Punto de equilibrio del primer mes	192
Tabla 90 Punto de equilibrio del segundo mes	192
Tabla 91 Punto de equilibrio del tercer mes.....	192
Tabla 92 Punto de equilibrio del cuarto mes.....	193
Tabla 93 Punto de equilibrio del quinto mes.....	193

Tabla 94 Punto de equilibrio del sexto mes	193
Tabla 95 Punto de equilibrio del séptimo mes	194
Tabla 96 Punto de equilibrio del octavo mes	194
Tabla 97 Punto de equilibrio del noveno mes	194
Tabla 98 Punto de equilibrio del décimo mes	195
Tabla 99 Punto de equilibrio del onceavo mes	195
Tabla 100 Punto de equilibrio del doceavo mes	195
Tabla 101 Cálculo obtenido del promedio del consumo de los clientes	196
Tabla 102 Utilidades de la cafetería	196
Tabla 103 Etapa 1	198
Tabla 104 Etapa 2	199
Tabla 105 Etapa 3	200
Tabla 106 Etapa 4	201
Tabla 107 Etapa 5	202
Tabla 108 Etapa 6	203
Tabla 109 Vida útil y cantidades de los productos salados	204
Tabla 110 Vida útil y cantidades de los productos dulces	204
Tabla 111 Funciones del personal	208
Tabla 112 Completar la aplicación	209
Tabla 113 Contacto con los proveedores	228

Figuras

Figura 1 Organigrama de la empresa	25
Figura 2 Logo de la empresa	26
Figura 3 SIPOC	39
Figura 4 Las cinco fuerzas de Porter	40
Figura 5 Análisis FODA	41
Figura 6: Sistema Push y Pull	42
Figura 7 Flujograma	43
Figura 8 Cadena de valor	44
Figura 9 Mapeo de procesos.....	46
Figura 10 Cadena de suministros	48
Figura 11 Diagrama de Gantt	49
Figura 12 Fases del Enfoque Cuantitativo	51
Figura 13 Fases del Enfoque Cualitativo	51
Figura 14 WBS.....	61
Figura 15 Diagrama Gantt.....	62
Figura 16 Estrategia del Diagnóstico	64
Figura 17 Logo de la empresa	65
Figura 18 Local de Barrio Escalante	67
Figura 19 Infraestructura del centro comercial	69
Figura 20 Locales	70
Figura 21 Peso 0,08.....	71
Figura 22 Peso 0,09.....	71
Figura 23 Fórmula de la Muestra	72

Figura 24 Cálculos de la muestra	73
Figura 25 Resultados de la encuesta	74
Figura 26 Resultados de la encuesta	74
Figura 27 Resultados de la encuesta	75
Figura 28 Resultados de la encuesta	75
Figura 29 Resultados de la encuesta	76
Figura 30 Resultados de la encuesta	76
Figura 31 Resultados de la encuesta	77
Figura 32 Resultados de la encuesta	77
Figura 33 Resultados de la encuesta	78
Figura 34 Resultados de la encuesta	78
Figura 35 Resultados de la encuesta	79
Figura 36 Menú del negocio.....	81
Figura 37 Pesos de los factores	83
Figura 38 Características de los proveedores Fijos.....	84
Figura 39 Características de los proveedores Fijos.....	85
Figura 40 Características de los proveedores Fijos.....	86
Figura 41 Fuerza de Porter de Bozze´s Coffee	90
Figura 42 FODA de Bozze´s Coffee	97
Figura 43 Sistema Push/Pull de Bozze´s Coffee.....	99
Figura 44 Sistema Pull de Bozze´s Coffee.....	100
Figura 45 Sistema Pull de Pedidos Especiales	101
Figura 46 Sistema Push/Pull de bebidas	102
Figura 47 Procesos	103

Figura 48 Logística de Bozze´s Coffee	104
Figura 49 Flujograma de Producción de Bozze´s Coffee	106
Figura 50 Flujograma cuando la empresa lleve días de operación	107
Figura 51 Proceso de los pedidos especiales de Bozze´s Coffee	108
Figura 52 Flujograma de Bebidas de Bozze´s Coffee.....	109
Figura 53 Servicio al Cliente de Bozze´s Coffee	110
Figura 54 Cadena de Valor.....	111
Figura 55 Formulario por rellenar	113
Figura 56 Consulta	113
Figura 57 Formulario por rellenar	114
Figura 58 Formulario por rellenar	115
Figura 59 Certificaciones de impuestos	116
Figura 60 Formulario por rellenar	117
Figura 61 Formulario por rellenar	118
Figura 62 Formulario por rellenar	119
Figura 63 Formulario D-105, Impuesto sobre la Renta	120
Figura 64 Formulario D-105, Impuesto sobre la Venta	121
Figura 65 Formulario por rellenar	122
Figura 66 Página del ATV	123
Figura 67 Firma Digital.....	123
Figura 68 Formulario por rellenar	124
Figura 69 Documentación del BCR	125
Figura 70 Contrato de Plaza Lincoln.....	125
Figura 71 Formulario para registrarse ante el MEIC	126

Figura 72 Determinar el tipo de empresa	126
Figura 73 Espacio habilitado.....	129
Figura 74 Espacio habilitado.....	130
Figura 75 Espacio habilitado.....	130
Figura 76 Plano del Kiosco	131
Figura 77 Plano del Kiosco	132
Figura 78 Diseño del Kisco	136
Figura 79 Diseño del Kisco.....	137
Figura 80 Características de los insumos	138
Figura 81 Diagrama de procesos.....	145
Figura 82 Fases del diagrama de procesos	146
Figura 83 Mapeo de procesos.....	147
Figura 84 Publicidad de Bozze´s Coffee.....	149
Figura 85 Módulos de la aplicación	153
Figura 86 Fórmula del punto de equilibrio.....	181
Figura 87 Fórmula del tamaño de muestra.....	182
Figura 88 Fórmula del tamaño de muestra.....	183
Figura 89 Comportamiento de la demanda	186
Figura 90 Cadena de suministros	197
Figura 91 Perfil al servicio a cliente (trabajadores)	205
Figura 92 Perfil del puesto de producción	206
Figura 93 Perfil del contador.....	206
Figura 94 Perfil de un abogado	207
Figura 95 Perfil del ingeniero industrial	207

Figura 96 Vestimenta de Bozze's Coffee.....	209
Figura 97 Capacitaciones de la máquina de café	210
Figura 98 Capacitaciones de la aplicación	210
Figura 99 Reponsabilidad de uso de la apliación	211
Figura 100 Inicair sesión	212
Figura 101 Imágenes de la aplicación	216
Figura 102 Planeación del proyecto	217
Figura 103 Clasificación de Pyme	218
Figura 104 Encuesta aplicada.....	225
Figura 105 Población para aplicar la muestra	226
Figura 106 Página de Loyverse.....	226
Figura 107 Página de Loyverse	226
Figura 108 Página de Loyverse.....	227
Figura 109 Tutoriales de Loyverse.....	227
Figura 110 Facebook de Loyverse	228
Figura 111 Lugar de producción	229

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

A continuación en este proyecto se presentará el análisis que se realizó para la creación de una empresa Pymes, específicamente se habló sobre la elaboración de una cafetería familiar, con el fin de determinar cuáles son los servicios que se deben de ofrecer, estableciéndolos por medio de varios estudios, en donde siempre se debe de buscar, cómo se puede satisfacer a los clientes. Este trabajo está enfocado a la línea de investigación de la planificación, control y ejecución de proyectos, ya que para comenzar una empresa desde cero se debe de realizar una serie de estudios, por ende cada uno lleva una planificación de actividades, en donde se deben de contemplar varios puntos importantes de cada etapa, los cuales ayudarán a verificar que el proceso lleve un control adecuado, para que a la hora de su ejecución suceda lo que se planificó, así mismo evitando todos los posibles riesgos que se pueden llegar a presentar. Es importante mencionar que este trabajo se dividió por varios capítulos, en decir se explica en que consiste la metodología de cada uno, en donde el capítulo I, se menciona acerca de las generalidades de la empresa, en el cual en dicha etapa se definió el nombre, misión, visión, tamaño y tipo del negocio, logo, organigrama, valores, así mismo se realizó una investigación de varios trabajos de personas que también querían emprender, con dichos estudios se demostró las diferentes formas de realizar un proyecto para determinar si es rentable o no una empresa Pymes, como conclusión se obtuvo el planteamiento del problema (oportunidad de negocio), la justificación y sus objetivos principales, además se indica que es lo que se espera de este trabajo. En el capítulo II, se explica sobre algunas herramientas que se deben de realizar en el análisis del proyecto, que por medio de una serie de pasos ofrece una mejor visión del desarrollo de los estudios que se deben de contemplar para la creación de una empresa. Posteriormente se realizará el capítulo III, el cual consiste en la explicación de los mecanismos utilizados para el análisis de la investigación de la cafetería familiar. En el capítulo IV, se presenta el diagnóstico que se realizó con el fin de establecer los procesos que tendrá la empresa, en donde se evaluaron algunos puntos importantes como; ubicación, competencia, valor añadido, logística, productos, proveedores, servicios, entre otros, en el cual en el capítulo V se puede observar que se concluyó del diagnóstico y además da algunas sugerencias que se pueden tomar para la realización del diseño. Para la etapa final de este proyecto se realiza el capítulo VI, el cual consiste en la elaboración de una propuesta para la cafetería; es decir se debe de desarrollar paso a paso la estrategia que se debe de aplicar, basado en todos los estudios anteriores contemplando los costos de inversión, operativos y variables.

Generalidades de la Empresa

Para este proyecto, se desea realizar la creación de una empresa Pymes, específicamente una cafetería, en donde se desea que se pueda implementar en el año 2020. La idea de la elaboración de una Pymes nace de la familia Boza Serrano, en el cual consiste crear un lugar donde las personas pueden pasar un buen rato al lado de sus amigos, familiares, realizar trabajos, entre otros. La familia Boza Serrano está conformado por cuatro personas; Carlos Boza (papá), Xinia Serrano (mamá), María José Boza (hija mayor) y Jimena Boza (hija menor), la idea de crear un negocio propio y ser una familia emprendedora nació de las hermanas, ya que tienen conocidos, con este tipo de empresas (cafeterías) y les resulta ser muy rentable en donde sus inversiones se recuperan al año, ya que siempre en los hogares existen productos salados o dulces, en los tiempos de comida. También se contempló que existe un factor que le da mayor peso a la idea del desarrollo de una cafetería, el cual es que los costarricenses tienen un elevado consumo de café. Además es importante mencionar que se desea que este negocio tenga un buen servicio al cliente creando una buena atención, un lugar que inspire comodidad y que tenga productos con una buena calidad en cuanto al sabor, precio y presentación.

Tipo del negocio

Bozze's Coffee será una empresa que crea todos sus productos, así mismo ofrece la opción de que las personas decidan si quieren comer en el lugar o bien si desean comprar la comida para llevar.

Tamaño del negocio:

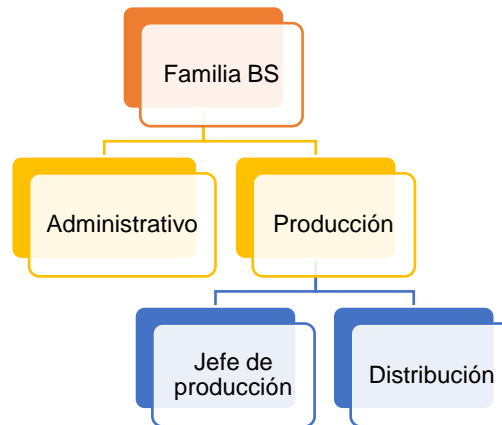
Se busca que sea una empresa que ofrezca más de 30 productos, incluyendo repostería dulce, salada, queques, postres, bebidas frías y calientes, también brindará el servicio de venta por unidades, o bien productos que sean por encargo, es decir, son los pedidos especiales.

Organigrama de la empresa

Debido a que es una empresa familiar su estructura es muy pequeña, en el cual se puede observar que como gerente general se tiene a las 4 integrantes de la familia Boza Serrano, además para la estructura de la compañía se decide tener dos departamentos en donde, el administrativo se encargará de las cuentas del negocio, es decir se hará responsable de las compras de los insumos, gastos, ventas, personal, además tendrá una rama de contabilidad, entre otros, por otro lado se

encuentra el departamento de producción, en donde se observa la elaboración y distribución de los productos que ofrecerá la cafetería. A continuación en la Figura 1, se puede observar la estructura de la organización familiar.

Figura 1 Organigrama de la empresa



Nota; Jimena Boza Serrano

En donde en la Figura 1, se muestra por medio de una herramienta gráfica los departamentos que tendrá la cafetería, el cual ayudará a tener un mayor control en los procesos de cada actividad, además se puede determinar cómo estará organizada la empresa en donde la comunicación debe de ser directa.

Valores de la empresa

La cafetería Bozze's Coffee desea ser caracterizadas por los siguientes valores:

- Respeto.
- Creatividad
- Trabajo en equipo.
- Compromiso (responsabilidad, constancia, calidad).
- Confianza y Honestidad.

Visión de la empresa

“Creación de una cafetería, brindando comodidad al cliente” Bozze's Coffee

Misión de la empresa

“Satisfacer las necesidades del cliente, por medio de la calidad” Bozze's Coffee

Logo de la empresa

Como el negocio consta de la creación de una cafetería debe de tener un nombre, el cual será llamado; Bozze´s Coffee, cuyo significado es;

- Bozze´s es la combinación de los dos apellidos de la familia Boza Serrano y se le agregó la palabra “Coffee” el cual tiene el significado de café.

A continuación en la Figura 2, se puede observar el logo que representará a la cafetería “Bozze´s Coffee”, en donde se puede determinar como un elemento gráfico.

Figura 2 Logo de la empresa



Nota: Bozze´s Coffee

En la Figura 2, se presenta el logo de la empresa el cual consiste en una taza de café, con el nombre de la organización, en donde se busca que por medio de la combinación de sus colores represente la visión de la organización, es decir, se desea brindar un lugar cómodo para los clientes.

Planteamiento del Problema

La creación de una empresa Pymes, surge cuando una o varias personas deciden y quieren tener un negocio propio, es decir ser emprendedor, en el cual se debe de tener una idea clara y específica de lo que realmente se quiere con el fin de satisfacer a los clientes, para determinar si se tendrá un futuro exitoso. Este trabajo no estará enfocado en un problema como tal, sino que es una oportunidad de negocio que tiene la familia Boza Serrano de crear una cafetería para el próximo año, con el fin de determinar qué tan rentable puede ser la idea, por ende este proyecto se apoyará por medio de varios estudios con su respectivo análisis. De acuerdo con el Informe del Estado de

la situación de las PYMES en Costa Rica, presentado por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), indica que las “empresas Pymes han tenido un importante crecimiento desde el 2012 hasta el 2017” (Arroyo, 2019)

Por ende, el autor mencionado anteriormente, presenta los datos de registro de las Pymes durante esos cinco años según el MEIC:

- Las microempresas pasaron de 102.177 a 108.079.
- Las pequeñas empresas pasaron de 15.277 a 16.900.
- Las medianas empresas pasaron de 4.760 a 5.409.

Además, Arroyo menciona que para el año 2017, las empresas Pymes representaron el 97.5% del parque empresarial, también aportaron a la creación de empleos un 34.5% el cual corresponde a un total de 320.767 personas trabajadoras. De acuerdo con los datos anteriores se puede determinar el gran crecimiento de estas empresas, el cual es muy conveniente para el país, ya que las Pymes son caracterizadas por generar buenos ingresos, es decir es un proyecto en donde todas las personas se ven beneficiadas. A su vez puede generar más competencia en el mercado, pero son negocios creados por la misma razón, ser emprendedor, por ende todas tienen las mismas metas u objetivos con el fin de determinar qué tan viables pueden llegar a ser.

Además, Guillén (2017) menciona algunas ventajas de las empresas Pymes las cuales son:

- Flexibilidad: Mayor facilidad de adaptarse a los cambios que se producen en el mercado.
- Proximidad: Son empresas que realizan un trato personalizado a los clientes.
- Escasa conflictividad: Se producen menos conflictos, ya que se provoca un ambiente más cálido para los trabajadores y clientes, para que el trato hacia ellos sea más cercano.
- Adaptabilidad: Les resulta más sencillo la comprensión de las necesidades del mercado.

Según el periódico La República indica por medio de un estudio de Unimer para el Instituto de Café de Costa Rica, que de 10 costarricenses un 8.4 beben café, es decir, que cada día se consume alrededor de 4.8 millones tazas, en el cual se establece que Costa Rica es el segundo país con mayor consumo en Latinoamérica, ya que el primer lugar lo ocupa Brasil. (Obando, 2018). Con los datos anteriores se puede determinar que una cafetería es una buena oportunidad de negocio, ya que la demanda del consumo del café es muy elevada en Costa Rica, dando como resultado la ventaja de que siempre se va a tener clientes para el producto estrella de la empresa. Por

ende para el inicio de la cafetería; Bozze's Coffee se debe de realizar una planificación de todas las actividades (pasos por ejecutar), con el fin de llevar un orden en los estudios de viabilidad técnico del proyecto, así mismo para determinar los procesos necesarios para la creación de una Pymes. Es decir, para el desarrollo de este trabajo se van a resolver puntos importantes para determinar si la empresa tendrá un buen futuro; es decir, se deben de realizar varios estudios los cuales ayuden a definir; la ubicación, procesos, servicios, productos, costos, distribución (logística), proveedores, captación del mercado, distribución de planta, competencia. En conclusión, se decide construir la siguiente pregunta, para la realización del proyecto:

- ¿Cómo desarrollar una cafetería familiar mediante el análisis de viabilidad técnico?

Objetivos

A continuación se presentará los objetivos planteados para dicho trabajo, en el cual se debe de mencionar que tienen como función orientar la realización del proyecto, con el fin de llevar un orden, contemplando los puntos importantes de la creación de una cafetería.

Objetivo general

- Proponer el desarrollo de una cafetería familiar mediante el análisis de viabilidad técnico.

Objetivos específicos

- Definir la mejor alternativa de localización e infraestructura de acuerdo al modelo de negocio de la cafetería familiar
- Describir los servicios y productos que debe de tener la cafetería familiar.
- Establecer los procesos de acuerdo con un modelo de negocio.
- Definir la inversión del negocio.
- Establecer los mecanismos de control de la cafetería familiar.

Justificación

Por medio de varias investigaciones que se realizaron sobre el desarrollo de una Pymes, se indican algunos estudios, que se deben de ejecutar para empezar el negocio, en donde se llegó a la conclusión, de que la mayoría de empresas han tenido un gran crecimiento en los últimos años, en el cual ofrecen varios beneficios como por ejemplo; tener un mejor control en el negocio, una mayor facilidad para algún cambio, son más ordenadas, ofrecen una buena planificación, además

generan empleos. En donde se desea que por medio de varios estudios como el de mercado, técnico y económico y legal se obtengan los siguientes resultados: definir los servicios indispensables de una cafetería, determinar su localización para una mayor captación del mercado, el cual se desea que esté ubicada en la provincia de San José, además se deberá de establecer su distribución de planta, logística, precios, productos, calidad entre otros.

Es decir, por medio de los análisis realizados se deben de conocer, las fortalezas de la empresa, las cuales buscan ofrecer una buena ubicación, un excelente servicio acompañado con la calidad del producto en cuanto a sabor, precio y presentación entre otros, ya que se espera tener grandes beneficios de acuerdo con dichas características mencionadas anteriormente. Además se debe detectar las oportunidades de la organización, como por ejemplo una posible expansión del negocio y por último se buscará reducir las amenazas (competencia) y debilidades (falta de capacitación empresarial orientada a la alta competitividad).

Es importante mencionar que este negocio familiar tendrá mucha competencia ya que actualmente en Costa Rica existen más de 500 cafeterías entre ellos se encuentran: Starbucks, Spoon, Britt, Saúl E. Méndez. Merayo, Café Miel, Kaffa Café, Nena Café, Kaldi Café, Café Rojo, Café Kracovia, Don Felcho Café, Dulce Junio, Café 1330, Pan Comido, entre otros, por ende se puede decir que Bozze's Coffee no busca competir, sino más bien en minimizar los efectos de la competencia (marcar diferencia). Además se espera que por medio de este trabajo las personas no tengan miedo de emprender, ya que se realizarán varios estudios los cuales demostrarán que con una buena planificación de las actividades y conocimiento de los procesos, se puede determinar qué tan rentable será la idea de la creación de una empresa Pymes. El valor de este proyecto, es que se va a emprender, por ende se deben de desarrollar varios estudios de los cuales se tiene que empezar desde cero, en donde como resultado se va a obtener grandes conocimientos, experiencias y una mejor visión para la toma de importantes decisiones, ya que como no es realizar una mejora o diseño de una empresa existente, se debe de visualizar otros ámbitos que tal vez antes no se veían en una compañía que ya está consolidada.

Antecedentes

Según la escuela EMCEBAR (2014) realizó una publicación acerca el “Mini plan de negocios para poner una cafetería”, en donde esta escuela Mexicana, habla sobre la importancia de la elaboración de un plan de negocios, por ende se deben de considerar algunos puntos y realizarse

una serie de preguntas como: ¿Cuáles productos tendrá la cafetería?, ¿Cuáles serán los precios? En el cual se debe de contemplar todos los gastos como servicios, maquinarias, personal entre otros. Se realiza una segmentación de mercado en esta parte se necesita poner las ideas sobre qué se sabe de los clientes, conocer la ubicación, la edad, si son profesionales o estudiantes, todo esto ayuda a establecer la cafetería y asegurar las ventas. Dicha escuela mexicana, explica que es importante que se conozca, ¿dónde están los clientes?, satisfacer las necesidades. Es indispensable hacer una lista de todo lo que se podría interponerse en el camino, es decir, se tienen que ver las soluciones para los obstáculos, como por ejemplo: nueva competencia, precios, detalles de sus productos, malos entendidos con las necesidades de los clientes, inadecuadas estrategias de marketing. Y por último se debe de preguntar: ¿Cómo tener una cafetería exitosa? Se deben de identificar las metas del negocio, por ejemplo; alcanzar un cierto número de clientes al mes, tener determinadas ganancias en un tiempo de tres meses, entre otros.

Como conclusión se puede determinar que toda aquella persona que quiera realizar la creación y desarrollo de una cafetería debe de incluir en el plan de negocios las siguientes preguntas con sus respectivas respuestas: ¿Cuáles serán los beneficios que ofrecerá?, ¿Qué necesidades son las que satisface?, ¿Cómo alcanzará las ventas en la cafetería? Recordando que se debe de tener un plan para cada pregunta, ya que guía y estructura todo lo necesario para saber cómo poner una cafetería, asegurando un futuro exitoso.

De acuerdo con una publicación que habla sobre las “Recomendaciones al abrir una cafetería”, en donde una escuela Mexicana ofrece varias sugerencias para abrir un negocio, con el fin de tener un gran éxito y llegar a satisfacer al cliente; se debe de buscar y tener buena ubicación, es decir locales cerca de edificios con oficinas, universidades, hospitales y centros comerciales, se debe de buscar tener una buena calidad del producto, es decir, que el sabor de las bebidas y el excelente servicio son lo que harán que el negocio permanezca activo. Se debe de realizar una pre-apertura (publicidad). Se debe de enfocar en las cualidades de la compañía, de acuerdo con las necesidades de los clientes .Y por último realizar un estudio de mercado para así determinar hacia dónde va enfocado y aportarle un valor añadido en donde se tendrá como conclusión de dicha investigación, se obtiene que una cafetería con una buena calidad, comodidad y satisfacción, conociendo al consumidor base. Al diseñar el plan de una cafetería es esencial pensar en la promoción y el crecimiento. (EMCEBAR, 2014)

Según un trabajo final de graduación llamado “Plan de Negocios Cafetería Guillo”, realizado en Santiago de Chile, en la Universidad de Facultad de Economía y Negocios, se explica sobre varios estudios que realizaron para tener una mejor visión sobre la implementación de una cafetería, en donde se abarcaron varios estudios esenciales para determinar si el proyecto tenía futuro, por ende decidieron realizar los siguientes pasos: análisis de mercado y de la industria, plan de marketing, plan de implementación, análisis del estudio cualitativo y cuantitativo, modelo de negocios, evaluación financiera análisis legal. Se obtiene como conclusión de este proyecto final de graduación que todos los estudios realizados, es para determinar el futuro de la cafetería, es decir siempre se debe de ofrecer una buena calidad de servicio al cliente, por medio de un sistema de control de calidad, en donde se debe de detectar todos los riesgos a tiempo, también es importante conocer la competencia y el mercado, además se debe de lograr que los emprendedores puedan económicamente sustentar a la empresa obteniendo buenas ganancias. (Respaldiza, Ruiz, & Duboy, 2014, págs. 5-52)

Conforme con un trabajo final de graduación llamado “Plan de empresa para la creación de la cafetería Café&Connect”, realizado en España (Madrid), en la Universidad Internacional de la Rioja, se explica sobre el desarrollo de una serie de pasos fundamentales (estudios) para la implementación de la elaboración de una empresa Pymes. En dicho trabajo se abarcaron varios temas como; un análisis del entorno, en donde se estudiaron varios factores como; políticos, económicos, sociodemográficos, tecnológicos, se realizó el desarrollo de las cinco fuerzas de Porter, un plan de marketing, determinación de la localización, además se conoció la competencia (precio), también se realizó un plan de operaciones que es el desarrollo de un plan estratégico, con una proyección, determinando las ventajas competitivas y culmina con la parte del plan financiero, que son las inversiones y gastos. Como conclusión de dicho trabajo final se puede determinar que en este proyecto se fueron reuniendo varias ideas claves para el desarrollo de un negocio, como la apertura de una empresa Pymes, específicamente una cafetería, dentro de cada plan se explica los beneficios, ventajas y riesgos para la implementación del proyecto, en donde se puede determinar que al primer año de la apertura del negocio se pueden tener varios beneficios en términos económicos, que irá creciendo con los años. (Corrales, 2016, págs. 9-35)

De acuerdo con un trabajo final de graduación llamado “Proyecto de inversión para el desarrollo de una empresa de servicios de cafetería en el barrio Rumicorral en la ciudad de Loja”,

realizado en Ecuador, en la Universidad Nacional de Loja, en donde dicho trabajo menciona la importancia de inversión estimada que se debe de tener para la creación de una cafetería. Además se habla sobre varios estudios que se realizaron como el estudio de mercado, conocer la magnitud de la demanda, competencia, determinar los recursos, materiales por utilizar y métodos que se necesitarán y se realizarán con el fin de buscar la mejora. Se divide por varias etapas como: primera etapa: concepción de la idea, segunda etapa: el estudio de pre-factibilidad, tercera etapa: formulación del proyecto, cuarta etapa: evaluación y por último, quinta etapa: ejecución del trabajo. También se realizó un estudio técnico que determina la localización de la empresa, procesos, además se realiza un estudio económico, explicando temas como; el capital, inversión, gastos, servicios, parte legal. Como conclusión de este proyecto, se puede determinar y mostrar que una cafetería es un negocio rentable ya que tiene un gran futuro, siempre y cuando se satisfagan las necesidades de los clientes, en donde se deben de tomar las decisiones correctas con el fin de ver las ganancias y los resultados esperados, por ende la empresa siempre debe ser, transparente, única, ordenada en sus operaciones y en la parte de administración. (García, 2016, págs. 11-33)

Según Mocay caffè (2017) realizó una publicación acerca “Consejos para montar tu propia cafetería”, realizado en España, en donde se ofrecen varios consejos para desarrollar una cafetería; por ejemplo se debe de; conocer cómo funciona una cafetería, realizando un estudio de mercado, analizando a la competencia. Crear un plan de negocio que será la guía a lo largo de todo el proceso, ya que incluye los objetivos y pasos que se llevarán a cabo.

Es decir esta publicación, quiere explicar los productos y servicios que se deben de ofrecer, además calcular los beneficios necesarios para la supervivencia del negocio. Se debe de establecer un presupuesto, en donde se debe de crear un documento en el que incluya los gastos recurrentes (materias primas, empleados, marketing), es decir tanto los costos fijos como los variables. Se debe de hacer un seguimiento de todas las entradas y salidas de dinero, además se debe de encontrar un financiamiento para montar la cafetería. Se debe de crear un plan que planifique las ventas de la cafetería para poder detectar los puntos débiles y solucionarlos. Tener al personal adecuado, buscar buenos proveedores. Seleccionar la ubicación del local, también se debe de decidir el estilo. El ambiente y servicio deben de ser únicos, para que la gente se sienta cómoda, asegurando de que vuelvan y por último se debe de ofrecer una buena atención al cliente. Como conclusión de Mocay Caffè, es que se debe de tener en cuenta que lo más importante de abrir una cafetería es que siempre

se tenga en mente a los clientes con sus especificaciones y necesidades sobre todo, se deben de medir los procesos, pues solo así se podrá corregir los puntos débiles.

De acuerdo con un trabajo final de master en Ingeniería de Organización y Logística llamado “Creación de una metodología para la introducción, crecimiento y desarrollo de Pymes en Perú”, realizado en España, en la Universidad Politécnica de Valencia, en donde se explica sobre algunos puntos importantes que puede realizar toda aquella persona que quiera ser emprendedor; como la creación de una empresa Pymes, debe de contemplar: aspectos de gestión, de RRHH, de logística, finanzas, indicadores. Como conclusión de este trabajo final de master, se obtiene que es indispensable realizar un plan de estrategia desde el momento que se tenga la idea del negocio, esto con la ayuda de las herramientas descritas, facilitará el análisis y definirá estrategias para la acción a largo plazo, además todas las áreas que forman parte de la empresa son igual de importantes y están interrelacionas entre ellas, es decir en conjunto traerá mejores beneficios para la compañía. Es indispensable empezar un negocio evaluando la viabilidad de la idea, por medio de herramientas como el estudio del mercado, financiero, técnico, entre otros, esto ayudará a disminuir el riesgo y evitar fracasos y si son usadas correctamente facilitan la toma de decisiones y aumentan la eficiencia. Para que una empresa pueda ser sostenible en el tiempo, debe crecer de forma sólida teniendo una visión de futuro y planificando a largo plazo. (Rojas, 2017, págs. 22-71)

Según un trabajo final para optar por el grado de magíster en Gestión y Dirección de empresas llamado “Plan de negocio para cadena de cafés en Santiago”, realizado en Chile, en la Universidad de Chile Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas del departamento de Ingeniería Industrial, en donde se habla sobre la creación de un plan de negocios para la implementación de una cadena de cafeterías, con el fin de analizar y determinar su viabilidad económica, se realiza un estudio de análisis como el (FODA), análisis externo, ámbito político y legal, económico, social, y tecnológico, además se realizó el desarrollo de las cinco fuerzas de Porter, se conoció la amenaza de nuevos participantes y productos, rivalidad entre empresas existentes, análisis de recursos y competencias, investigación del mercado, conocimiento de la estrategia y ventaja competitiva, cadena de valor, plan operacional, evaluación financiera, proyecciones de ingresos, gastos, costos, inversiones, costos de materia prima. Como conclusión de lo que se investigó en este proyecto se puede obtener que se determina que es factible la creación de una cadena de cafeterías, siguiendo los parámetros establecidos al inicio del proyecto. Se investigó sobre la competencia, para lograr

entender el entorno de diversas cafeterías. Se diseñó el local asegurando cumplir con los requisitos de los clientes. Se determinó la cantidad del personal y sus responsabilidades, en donde tienen como objetivo satisfacer las necesidades de las personas, asegurando un servicio de calidad de principio a fin, es decir una buena implementación de los planes de negocios, con las capacidades necesarias, serán los que lograrán llevar a cabo el proyecto. (Velásquez, 2017, págs. 13-54)

Según la escuela EMCEBAR (2018) realizó una publicación acerca de “Cómo poner una cafetería”, dicha escuela Mexicana indica algunos pasos básicos para abrir un negocio como una Pymes, es decir crear una empresa con el fin de asegurar si tendrá un buen futuro, en donde se deben de contemplar que sea de buena calidad, tener un buen sistema de control con el fin de satisfacer las necesidades de las personas, por ende para poder llegar a una conclusión primero se deben de realizar varios estudios con los que se pueden determinar los procesos de la cafetería, por lo tanto se presentará algunos pasos para la creación de dicha empresa; realizar un análisis FODA, búsqueda de ubicación, local, personal, precios, definir el menú, insumos, mobiliario, publicidad, permisos de salud y registro de marca. Como conclusión se puede determinar que abrir una cafetería no es una decisión que se tome a la ligera, por eso es que algunos se preguntan ¿Cómo poner una cafetería?, para que no cause un gran impacto en el bolsillo y en el tiempo, pero con una buena planificación, desarrollo y estrategia se puede lograr grandes resultados.

De acuerdo con una publicación acerca “Estos son los pasos para abrir un Art Café”, realizado en la ciudad de México, en donde en este artículo habla sobre los puntos más importantes por considerar para la realización, creación y desarrollo de una cafetería, además menciona de cómo agregarle una propuesta de valor a la cafetería, es decir, se debe diseñar una buena distribución y tener una buena relación con el cliente, también se debe de tener un buen planteamiento de algunos recursos (equipos), actividades (procesos) y alianzas claves, que ayudarán a desarrollar una estructura de costos, con el fin de determinar qué tan rentable puede llegar ser una Pymes. Como conclusión de esta publicación de la escuela mexicana, se puede determinar que antes de levantar la cortina de una cafetería se debe de saber quién es el consumidor, además se debe de determinar las necesidades y especificaciones del cliente como por ejemplo definir cuáles son los servicios que desean en una cafetería, también se debe de conocer la competencia por medio de un (FODA) con el fin de tener una análisis completo para determinar todos los riesgos y beneficios. (Úrbe, 2018)

Proyecciones

El propósito del desarrollo de una cafetería, consiste en realizar un análisis de varios estudios con el fin de determinar la mejor opción para la creación de una empresa Pymes, en donde se espera ofrecer una propuesta a la familia Boza Serrano, teniendo como resultado final que puedan conocer todos los procesos que existirán en el negocio.

En donde como primer paso se deberá de determinar la ubicación de la empresa, el cual se evaluarán varios puntos estratégicos que la familia establecerá con el fin de conocer la mejor opción, además es importante mencionar que se debe de acoplar a las necesidades y especificaciones de la familia, en esta etapa se obtendrá la macro y micro localización del negocio.

Cuando ya se obtiene la ubicación de la empresa, se debe de realizar una encuesta, con el fin de conocer la voz del cliente, para determinar los servicios y productos que las personas desean encontrar en una cafetería, esta fase es una de las más importantes ya que se atacan directamente las necesidades de los futuros clientes.

Como tercer paso por realizar se debe de definir todos los procesos que la empresa Bozze's Coffee debe de tener en el inicio y durante de sus operaciones, con el fin de establecer un orden y un control es decir ayuda a conocer el método de trabajo por el cual se optará, en los cuales se pueden detectar los puntos más importantes de la empresa

En todo proyecto es importante el tema de números, por ende la familia Boza Serrano deberá de conocer el costo de todos los insumos que deberán de adquirir, incluso el precio de la infraestructura, es decir costos fijos, de inversión y variables, por ende se determinará cuál es la cantidad exacta o aproximada por invertir en el negocio.

Como último paso se debe de establecer como, cuando, quienes van a operar en la empresa, cuáles serán sus aportes y servicios con el fin de realizar un ciclo continuo, en el cual por medio de varias herramientas ingenieriles y aplicaciones ayudarán a realizar la mejora continua de la cafetería Bozze's Coffee

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

A continuación en este capítulo se mostrará todas las herramientas esenciales que se utilizarán para el desarrollo de la creación de una cafetería, con el fin de demostrar cuales son los pasos que se deben de seguir para que una empresa Pymes tenga un estudio completo y así mismo poder determinar qué tan rentable puede llegar a ser en un futuro. Es importante recalcar que en el marco teórico se deben de establecer los procedimientos de cómo es que se realiza cada método que se va utilizar para la implementación de las herramientas, ya que indica todas las bases en donde se fundamenta un proyecto, es decir aporta una idea para desarrollar en trabajo y tener un buen análisis de resultados.

¿Qué es una Pymes?

De acuerdo con Riquelme (2018) menciona que una Pymes, es un conformación de las pequeñas y medianas empresas, reconocidas en todas las legislaciones del mundo, presentando un conjunto de características bien definidas, provocando que se pueda diferenciar, es decir, estos negocios fueron diseñados bajo las premisas del empoderamiento, lógica, cultura e intereses.

Según Sturla (2016) considera que existen varios tipos de Pymes, los cuales son:

- Microempresa: Son aquellas empresas que tienen 10 o menos trabajadores en donde sus ventas no pueden superar 2 millones de euros anuales.
- Pequeña empresa: Son las empresas que tienen menos de 50 empleados, en donde sus ventas no pueden superar 10 millones de euros anuales.
- Mediana empresa: Las medianas empresas no deben sobrepasar los 250 empleados, en donde sus ventas no pueden superar 50 millones de euros anuales.

Sturla explica sobre algunos pasos que se deben de seguir para la creación de una Pymes, los cuales son:

- El equipo: Se debe de gestionar los recursos necesarios.
- Tener información: Es fundamental contar con información y analizarla diariamente.
- Involucrar a toda la empresa: Todos los trabajadores pueden aportar ideas, es una forma de encontrar talentos e impulsar el crecimiento dentro de la empresa.
- Saber asesorarse: Es el camino que ayuda a mantener el rumbo del negocio.
- Aprender del mercado: Conocer el mercado para poder superar cualquier riesgo que se

pueda presentar.

- Atender al cliente: Satisfacer las necesidades y especificaciones.
- Normas para estandarizar: Contar con normas y certificaciones para asegurar que los métodos del proceso se realicen de la mejor manera.

Estudio Técnico

Según Baca (2010) explica las etapas por las cuales se deben de estudiar y analizar para realizar un estudio técnico, además indica que consiste en “la determinación del tamaño óptimo de la planta y localización, así mismo definiendo cómo será la realización de los procesos del proyecto.” (págs. 73-94)

Dicho autor anteriormente mencionado, explica algunos puntos que se debe de tener en consideración para la realización de cada etapa es decir, para la localización del proyecto, es necesario tomar en cuenta los factores cuantitativos, como el costo del terreno, costo de la distribución de la materia prima, servicios básicos, infraestructura, cercanía de proveedores, dimensiones del local, capacidad, mano de obra, mantenimiento, costos de operación (cantidad de personas y gastos relacionados), costo del equipo y el precio del local. Además Baca indica que dentro de la localización del proyecto también se debe de determinar la macro localización, es decir relacionarlo con la zona rural o urbana, área geográfica, región, que mejor se ajustan a la naturaleza.

La micro localización del proyecto está relacionada con la definición puntual del sitio, es decir es en donde se puede determinar por medio del método cualitativo por puntos, el cual consiste en asignar factores cuantitativos a una serie de ideas que se consideran relevantes para la localización. Esto conduce a una comparación de los diferentes lugares alternativos, en donde se debe de asignar un peso a cada factor de cada local (importancia relativa) y los pesos deben de sumar 1.00, por último se debe de elegir el sitio con máxima puntuación. Además en dicho libro se menciona algunos aspectos de los cuales se deben de tener en cuenta para el tamaño de la planta ya que depende de los recursos que se van a utilizar, como por ejemplo los equipos, el personal, la tecnología entre otros. Para una buena distribución de la planta se debe de considerar el factor material (insumos), factor maquinaria, factor hombre, factor movimiento (desplazamiento), factor espera (tiempo de ciclo) y el factor servicio. Continuando con dicho autor indica que en este estudio se deberá de determinar los recursos necesarios a utilizar en el proceso así mismo como conocer el costo de cada uno.

Estudio de Mercado

De acuerdo con un libro llamado “Evaluación de proyectos” habla sobre la importancia del estudio del mercado en donde indica que es “una investigación para anticipar la respuesta de los clientes y de la competencia ante un producto o servicio.” (Baca, 2010, págs. 11-50)

En dicho libro se habla sobre el objetivo de un estudio de mercado, el cual es conocer el perfil y comportamiento del cliente, también anticipa las reacciones de la competencia y proveedores, además se puede identificar posibles elementos que puedan llegar a transformar radicalmente el mercado, como una nueva tecnología. Según Baca dice que para la realización del estudio de mercado se debe de realizar los siguientes estudios: determinación y cuantificación de la competencia, además se debe de determinar y realizar un análisis de los precios, el camino por seguir es incrementar sustancialmente el gasto en mercadotecnia y publicidad para promover con fuerza la aceptación del nuevo producto.

SIPOC

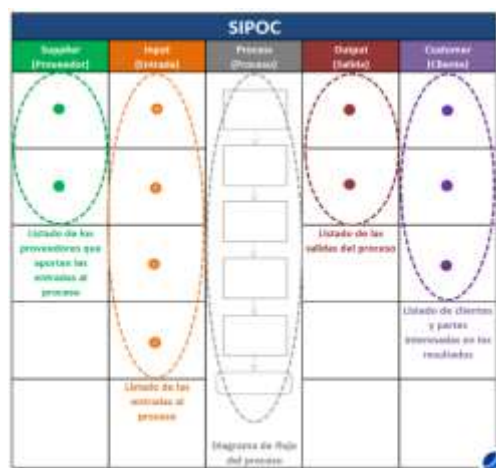
Según Betancourt (2017), indica que el SIPOC ayuda a “comprender los requisitos que espera el cliente, desde la entrada hasta la salida de un producto, para asegurarse que lo producido sea lo requerido” Continuado con el autor mencionado anteriormente, explica algunos pasos que se deben de conocer para realizar dicha herramienta, los cuales son:

1. Considerar el espacio de trabajo: Conocer cómo se trabaja en cada organización para tener resultados exitosos en los procesos.
2. Conocer los proveedores de la organización.
3. Determinar las entradas de un proceso, (materia prima).
4. Definir el proceso que se realizará.
5. Determinar los resultados o salidas del proceso, (producto final).
6. Entrega al cliente el producto final, (valorar la opinión del cliente).

Por ende es importante mencionar que un SIPOC evalúa la actividad de cada organización, las cuales son: proveedores, entrada de materia prima, proceso, salida del producto y por último el cliente.

A continuación en la Figura 3, se puede observar cómo se realiza dicha herramienta, con el fin de tener un proceso claro.

Figura 3 SIPOC



Nota: Calidad Total

En la Figura 3, se muestra la herramienta del SIPOC, el cual es un elemento gráfico que ayuda a la organización a conocer el proceso de cada actividad, es decir desde su entrada hasta su salida, además se debe de definir las especificaciones y necesidades de los clientes, con el fin de poder satisfacer a la demanda de acuerdo al producto o servicio brindado.

Las 5 Fuerzas de Porter

De acuerdo con la teoría de la explicación de las 5 fuerzas de Porter menciona que es “una herramienta más teórica y conceptual que ayudará a realizar el análisis y a la toma de decisiones de los principales actores del mercado.” (Gómez J. M., 2015). En donde dicho autor realiza un análisis Porter, explicando sobre algunos pasos para la elaboración de dicha herramienta con el fin de tener una mejor comprensión, los cuales son:

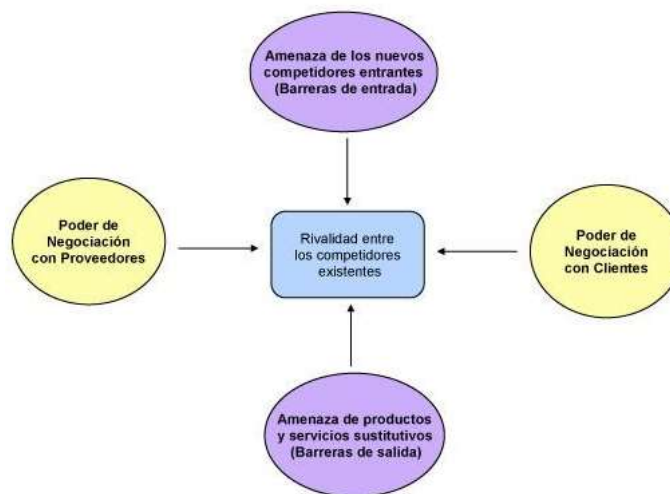
1. Negociación con el cliente: Capacidad de negociar con los clientes de un determinado mercado.
2. Negociación con proveedores: Son acuerdos que resulten beneficiosos para la empresa en donde se debe de conocer: la concentración de número de proveedores, el volumen de compras, la cantidad, los costos que implicaría cambiar de materias primas, número de productos sustitutos disponibles en el mercado.
3. Barreras de entrada (amenaza de nuevos entrantes): consiste en la entrada potencial de empresa que vendan productos sustitutivos o alternativas a los del sector o mercado por

ejemplo: conocer el producto, precio, calidad entre otros.

4. Barreras de salida (productos sustitutos): Los posibles sustitutos de los productos ofrecidos en el mercado, que pueden ser relevantes para el consumidor como por ejemplo: precios relativos de los productos sustitutos, costo o facilidad de cambio del comprador, nivel, disponibilidad de sustitutos cercanos.
5. Rivalidad entre los competidores: Las empresas que compiten directamente en una misma industria o sector, ofreciendo el mismo tipo de producto/servicio. El grado de rivalidad entre los competidores aumentará en función del mayor número de empresas existentes. En donde se debe de conocer el: poder de los competidores, poder de los proveedores, crecimiento industrial, sobrecapacidad industrial y diversidad de competidores.

Por ende Gómez menciona las 5 fuerzas que se deben de tener en cuenta para su desarrollo, las cuales son; los proveedores, clientes, competidores, productos sustitutos y nuevos competidores. A continuación en la Figura 4, se presenta las cinco etapas que se deben de contemplar para realizar dicha herramienta.

Figura 4 Las cinco fuerzas de Porter



Nota: La cultura del marketing

En donde en la Figura 4, se muestra las cinco fuerzas de Porter, el cual ayuda a tener una mayor comprensión en los puntos importantes para la creación de un producto o servicio, en donde se puede visualizar la competencia tanto horizontal como vertical, por ende esta herramienta ayuda a realizar una estrategia para maximizar los recursos.

FODA

Según Betancourt (2018) se refiere a la herramienta FODA como “una estrategia en organizaciones, proyectos, personas, a partir de la valoración de aspectos internos (fortalezas, debilidades) y externos (oportunidades, amenazas). En donde dicho autor menciona que el FODA consiste en una matriz que lleva los siguientes espacios:

- F: Fortalezas (internos).
- D: Debilidades (internos).
- O: Oportunidades (externos).
- A: Amenazas (externos).

Además Betancourt con el fin de tener una idea más clara sobre esta herramienta, explica algunos pasos para la realización de dicha herramienta, los cuales son:

1. Identificar el objetivo.
2. Definir amenazas: Son los factores externos que son riesgos para la empresa.
3. Definir oportunidades: Posibles ventajas que se puede realizar para mejorar los procesos.
4. Determinar las fortalezas: Son los aspectos positivos internos del negocio, (bajo control.)
5. Detectar las debilidades: Significan desventajas frente a la competencia.
6. Definir las estrategias: Se realiza por medio de una comparación entre las fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades.

A continuación en la Figura 5 se presenta el diagrama del análisis FODA para tener un mayor conocimiento de la matriz:

Figura 5 Análisis FODA



Nota: El Impulso

En la Figura 5, se puede observar el diagrama FODA, el cual es un estudio de la situación de una empresa, en donde se deben de analizar las características internas (fortalezas y debilidades) y externas (oportunidades y amenazas), además por medio de una matriz se debe de establecer una lluvia de ideas con el fin de brindar un servicio o producto, con las necesidades de los clientes.

Sistema Push/Pull

De acuerdo con Mejías (2019), indica que esta herramienta se utiliza para el control de los inventarios de un negocio, en donde el sistema push se encarga de prever la demanda futura, es decir las empresas son capaces de predecir cuáles son los productos que serán solicitados, es decir es una producción anticipada con el fin de no solo satisfacer la demanda, sino también de aumentarla si es posible. En cambio el sistema pull comienza con el cliente realizando una orden, es decir, la empresa deberá de asegurarse de poseer las cantidades necesarias para satisfacer la demanda de un momento determinado, por ende el exceso de inventario es poco probable

Un ejemplo del sistema push sería un MRP el cual es una planificación de los materiales, y el sistema pull es más un “Just in time” es decir un inventario justo a tiempo. El sistema push/pull permite a los administradores, mediante softwares y programas sofisticados, abordar la demanda y la necesidad de producción al corto y largo plazo. A continuación en la Figura 6, se puede observar cómo funciona esta herramienta, con el fin de ofrecer una idea sobre el sistema push/pull

Figura 6: Sistema Push y Pull



Nota: Planeación Táctica –S&OP

En donde en la Figura 6 se puede observar una representación gráfica sobre los términos que se mencionaron anteriormente con el fin de tener una mayor comprensión acerca del tema, en donde el sistema push es la respuesta anticipada a los pedidos, ya que la demanda no es conocida y el sistema pull sí conoce la demanda.






Flujograma

El flujograma tiene como objetivo “realizar los procedimientos más claros y demostrar gráficamente cómo funciona un proceso.” (Pacheco, 2017). En dicha investigación creada por Pacheco se menciona varios pasos para la creación de esta herramienta, las cuales son:

1. Identificar los componentes de un proceso.
2. Determinar la entrada o input: Es el inicio de cada proceso.
3. Definir el proceso: Son las acciones, que a través de las técnicas se aplican a las entradas se transforman en salidas o productos.
4. Determinar la salida u outputs: Resultado del proceso de un servicio o producto.
5. Colocar cada proceso en el orden en que se producen.
6. Realizar las flechas que conectan los procesos.
7. Dibujar los símbolos correspondientes a cada paso del proceso.
8. Revisar el dibujo del diagrama de flujo.

A continuación en la Figura 7, se presenta los símbolos con su respectivo significado para la elaboración de un flujograma:

Figura 7 Flujograma

Símbolo	Nombre	Función
	Inicio / Final	Representa el inicio y el final de un proceso.
	Línea de Flujo	Indica el orden de la ejecución de las operaciones. La flecha indica la siguiente instrucción.
	Entrada / Salida	Representa la lectura de datos en la entrada y la impresión de datos en la salida.
	Proceso	Representa cualquier tipo de operación.
	Decisión	Nos permite analizar una situación, con base en los valores verdaderos y falsos.

Nota: SmartDraw

En la Figura 7, se muestra los elementos que se utilizan para la elaboración de un flujograma, en cual consiste en una representación del proceso, en donde se debe de tener un inicio y un final, además debe de llevar un orden de los procedimientos para una mejor comprensión de cada actividad.

Cadena de Valor

Según Riquelme (2018) se refiere a la cadena de valor como “un modelo teórico que permite describir las actividades de una organización para generar valor al producto que recibirá el cliente final”, es decir se deben de buscar las oportunidades para tener un valor añadido único. En donde el autor anteriormente mencionado explica algunos pasos la realización de esta herramienta con el fin de poder entender cómo darle un valor agregado al producto/servicio, en los cuales se debe de:

1. Identificar las actividades primarias: Son las actividades implicadas en la creación física del producto.
2. Definir la logística interna: Las empresas necesitan gestionar y administrar de alguna manera las actividades de recibir y almacenar las materias primas necesarias para elaborar su producto, así como la forma de distribuir los materiales.
3. Determinar las operaciones: Seleccionar los insumos de entrada para creación del producto.
4. Conocer la logística Externa: El producto sale del centro de la producción y se entrega a los mayoristas, distribuidores, o a los consumidores finales dependiendo de la empresa.
5. Marketing y Ventas; Llevar un control acerca el producto y mercado.
6. Determinar los servicios: Identificar el valor del producto (cliente-proveedor).
7. Identificar las actividades de apoyo: Son las que sustentan a las actividades primarias y se apoyan entre sí, proporcionando insumos comprados, tecnología y recursos humanos.

A continuación en la Figura 8 se presenta el diagrama de la cadena de valor con el fin de tener una mayor comprensión de dicha herramienta.

Figura 8 Cadena de valor



Nota: Web y Empresas

En la Figura 8, se observa la herramienta de la cadena de valor, con el fin de tener una mayor comprensión para analizar las actividades de una empresa, además se debe de identificar cuáles son las fuentes de ventaja competitiva (generan valor agregado al producto o servicio), es decir, busca satisfacer las necesidades de los clientes.

Estudio Legal

De acuerdo con Baca (2010) indica que el estudio legal inicia cuando una persona desea desarrollar un negocio, en donde se señala como una constitución que debe de cumplir los códigos y reglamentos locales, regionales y nacionales, con el fin de poder operar. No hay que olvidar que un proyecto, por muy rentable que sea, antes de ponerse en marcha, debe incorporarse y acatar las disposiciones jurídicas vigentes de la sociedad. Cuando se pone en marcha un proyecto, se debe de conocer la constitución legal de la empresa, para determinar qué es lo que la ley dicta, los tipos de sociedad permitidos, su funcionamiento y sus restricciones (págs. 103-104)

Diagrama de procesos

De acuerdo con Oliveira (2017) un diagrama de procesos es la “representación más simple y preliminar del proceso, además ayuda a entender la situación más compleja del proceso “Además dicho autor indica algunos pasos para la fabricación de esta herramienta, los cuales son:

- Determinar los principales componentes del proceso: En este paso es necesario aclarar cuáles son las entradas del proceso y sus salidas.
- Ordenar las actividades: Elaborar una lista en orden cronológico.
- Realizar una conexión entre las actividades: Se ejemplifican con imágenes y flecha

Mapeo de Procesos

De acuerdo con Betancourt (2017), indica que un mapeo de procesos es un “conjunto de actividades mutuamente relacionadas, que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.” Dicho autor indica una serie de pasos para la realización de esta herramienta los cuales son:

1. Definir las partes interesadas; Se debe de realizar una lista de las partes interesadas: clientes, proveedores, accionistas, entre otros.
2. Definir qué tipo de procesos encuentra en la organización, los cuales son:

- Procesos de dirección o estratégicos Este tipo de procesos definen el rumbo y toman decisiones importantes. Los procesos de este nivel encaminan los esfuerzos de todos, hacia el alcance de los objetivos de la organización. En donde las decisiones que se toman tienen gran impacto sobre los demás procesos, comenzando por la determinación de la misión, visión y políticas.
 - Procesos operacionales o misionales: Constituyen la razón de ser de la organización, o dicho de otra forma son los procesos que materializan el producto o servicio, lo que significa que tienen relación directa con la satisfacción del cliente.
 - Procesos de soporte o apoyo: Brindar soporte o apoyo para que los demás procesos para que se consigan los resultados deseados.
3. Identificar cuáles son los procesos que componen cada organización: Responden a una necesidad o solicitud del mercado.
 4. Dibujar el mapa de procesos; Cuando ya se establecen los procesos de la organización se debe realizar dicha herramienta el cual debe de llevar un flujo.

A continuación en la Figura 9 se presenta el mapeo de procesos con el fin de tener una mayor comprensión de dicha herramienta.

Figura 9 Mapeo de procesos



Nota: Gestión de Calidad

En donde en la Figura 9, se observa los niveles que conlleva un mapeo de procesos, es importante decir que siempre se debe de contemplar las necesidades y especificaciones de los clientes de cada organización, además dicha herramienta tiene que cumplir con los procesos operativos con el fin de tener una visión sobre la empresa.

Estudio Económico

Según Baca (2010) menciona algunas etapas que se deben de contemplar en el estudio económico, con el fin de identificar la inversión de la creación de una Pymes, ya que se comienza con la determinación de los costos totales, en donde esos datos se obtienen a partir del estudio técnico, además continúa con la determinación del cálculo del capital de trabajo, por ende el orden que se debe de llevar para la elaboración de este estudio se realiza por medio de algunas etapas, las cuales son:

- Determinar los costos de producción, materia prima, mano de obra, costo de los insumos.
- Identificar el punto de equilibrio, el cual consiste en determinar el momento que las ventas cubren los costos fijos y variables.
- Determinar la inversión total que se ocupará para creación de la empresa contemplando todos los gastos, además se debe de establecer si se realiza por medio de un préstamo el cual deberá de estar acompañado de una amortización
- Contemplar la depreciación de los activos (págs. 137-148)

Cadena de Suministros

De acuerdo a Arcia (2018), indica que la cadena de suministros es un conjunto de elementos que permiten que las empresas cuenten con la organización necesaria para llevar a cabo el desarrollo de un producto o servicio para satisfacer las necesidades del cliente final, el objetivo principal de una cadena de suministro es proveer de los artículos y materiales en cantidad, calidad y tiempo necesario al menor costo posible. Además dicho autor indica cuáles son las etapas esenciales de esta cadena y cómo se debe de realizar para que pueda ser llevado a cabo con normalidad

- Proveedores: aquellas personas u organizaciones que se encargan de distribuir, ofrecer, conceder o arrendar el uso de bienes y servicios.
- Producción: Lugar en donde se realiza se fabrican los productos, se explica cómo, cuándo, cuánto y dónde
- Transporte: encargados del traslado de materias primas, productos terminados e insumos entre empresas y clientes.
- Fabricantes: corresponde a los que transforman la materia prima en algún artículo.

- Clientes: parte importante de la cadena de suministros, aquellos cuyas necesidades deben estar cubiertas.
- Comunicación: es una característica básica para que las operaciones entre cada elemento de la cadena fluyan y se desarrolle correctamente.
- Tecnología: permite a los elementos de la cadena de abastecimiento optimizar sus tareas y realizarlas en menor tiempo.

A continuación en la Figura 11 se muestra la cadena de suministros con el fin de conocer el orden y etapas de esta herramienta

Figura 10 Cadena de suministros



Nota Entrepreneur

En la Figura 11 se puede mostrar las etapas que conforman esta herramienta, en donde es importante mencionar que existen casos de algunas empresas que no necesariamente se componen de todas las fases que se muestran, por ende hay que conocer muy bien a la empresa para poder determinar la etapa que realmente se necesita con el fin de realizar el desarrollo de las operaciones

Diagrama de Gantt

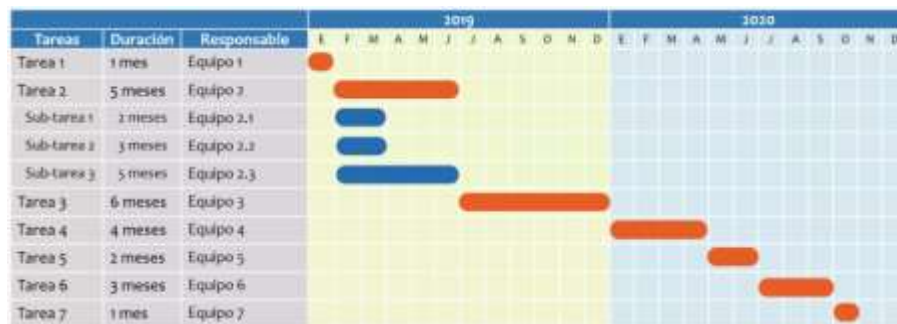
Según Villanueva (2018), indica que un diagrama de Gantt es una “herramienta útil para planificar proyectos, genera una vista general de las tareas programadas”. Dicho autor explica que para realizar esta herramienta se debe de realizar los siguientes pasos:

- La fecha de inicio y finalización de un proyecto.
- Qué tareas hay dentro del proyecto.

- Quién está trabajando en cada tarea.
- La fecha programada de inicio y finalización de las tareas.
- Una estimación de cuánto llevará cada tarea.
- Cómo se superponen las tareas y/o si hay una relación entre ellas.

A continuación en la Figura 10, se puede observar cómo funciona esta herramienta con el fin de tener una mayor comprensión.

Figura 11 Diagrama de Gantt



Nota: Plan de mejora

En la Figura 10, se presenta un ejemplo de la estructura de dicha herramienta, en donde se puede visualizar que cada actividad tiene su tiempo de duración, además es importante que cada proceso lleve un orden el cual ayuda a tener una correcta planificación de proyectos por medio de tareas programadas.

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se va a realizar un análisis acerca del tipo de enfoque, alcance y diseño que presenta la investigación, además se establecerá el tipo de muestra seleccionado con el cual se determinará el estudio de la población, también se deberá de definir y cuantificar las variables, por medio de los instrumentos que se utilizarán con el fin de recaudar los datos esenciales, es importante mencionar que este capítulo culmina con un cronograma para demostrar el orden de las actividades que se llevaron a cabo para la elaboración de este proyecto.

Enfoque

De acuerdo con Hernández, Fernández, y Baptista (2014) la función de los enfoques es que “emplean procesos cuidadosos, metódicos y empíricos en el esfuerzo, para generar conocimiento”. (pág. 4)

Continuando con los autores mencionados anteriormente, en términos generales se dice que estos métodos utilizan cinco estrategias similares las cuales están relacionadas entre sí las cuales son: (pág. 4)

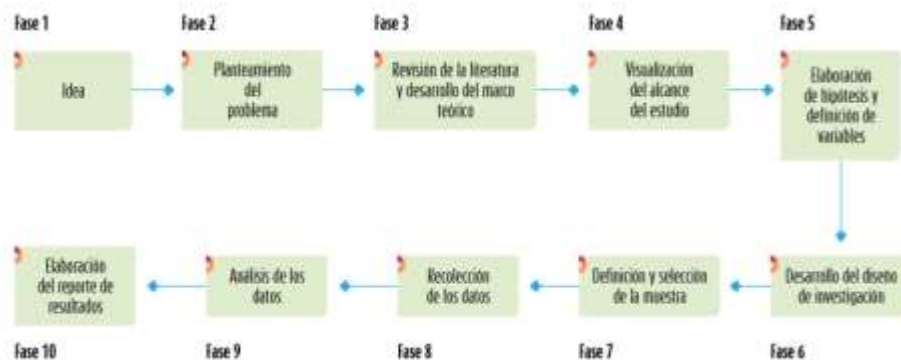
1. Llevan a cabo la observación y evaluación de fenómenos.
2. Establecen suposiciones o ideas como consecuencia de la observación y evaluación realizadas.
3. Demuestran el grado en que las suposiciones o ideas tienen fundamento.
4. Revisan tales suposiciones o ideas sobre la base de las pruebas o del análisis.
5. Proponen nuevas observaciones y evaluaciones para esclarecer, modificar y fundamentar las suposiciones e ideas o incluso para generar otras.

Se puede observar que existen tres tipos de enfoque los cuales son:

Enfoque cuantitativo

Según Hernández et al, (2014) el enfoque cuantitativo se “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías”. (pág. 4). A continuación se presentará en la Figura 12, las fases que debe de contemplar un enfoque cuantitativo, con el fin de tener una mayor comprensión acerca el tema.

Figura 12 Fases del Enfoque Cuantitativo



Nota: (Metodología de la Investigación, pág. 5)

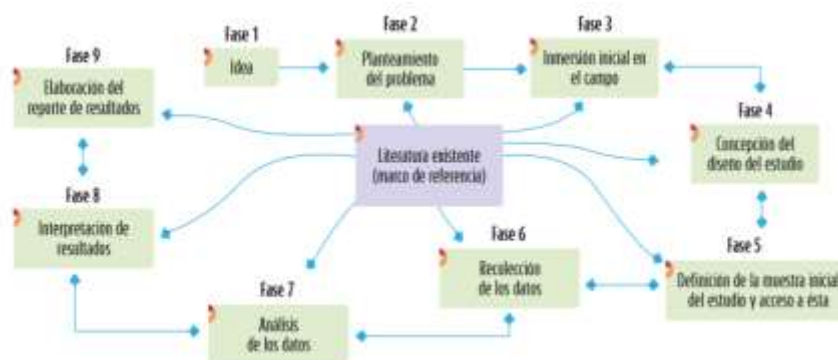
En la Figura 12, se puede observar los procedimientos que se deben de realizar en el enfoque cuantitativo, en donde se puede visualizar desde donde empieza cada etapa hasta su finalización, con el fin de determinar cuáles son las variables de un proyecto, con el propósito de que puedan ser medibles.

Enfoque cualitativo

Por medio del libro: Metodología de la Investigación, se indica que el enfoque cualitativo “utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación” (Hernández, et al, 2014, pág. 7).

A continuación se presentará en la Figura 13, las fases que debe de contemplar un enfoque cualitativo.

Figura 13 Fases del Enfoque Cualitativo



Nota: (Metodología de la Investigación, pág. 7)

En la Figura 13, se muestra las etapas que se deben de realizar para la elaboración del enfoque cualitativo, en donde se puede observar que cada fase ayuda a la recolección de los datos fundamentales de una investigación el cual ayuda a desarrollar ideas o hipótesis para una mayor comprensión del tema.

Enfoque mixto:

Conforme con Hernández et al, (2014) indica que el enfoque mixto es “relativamente nuevo ya que implica combinar los métodos cuantitativo y cualitativo en un mismo estudio”. (pág. 30). Dichos autores mencionados anteriormente dicen que la decisión de emplear los métodos mixtos solo es apropiada cuando se agrega valor al estudio, porque regularmente implica la necesidad de mayores recursos económicos, de involucramiento de más personas, conocimientos y tiempo. (pág. 536)

Tipo enfoque seleccionado:

El enfoque que se utilizará para la realización de este proyecto es el cuantitativo, ya que para la elaboración de una Pymes (cafetería). El cual es una oportunidad de negocio, se necesitan recolectar datos numéricos y plantear variables, los cuales indiquen qué tan rentable puede llegar a ser la idea, en dónde se realizarán varios estudios con el fin de obtener información confiable, por ende se deben de entrevistar a las personas para conocer las necesidades y especificaciones, en el cual por medio de una muestra indica el impacto que se va a llegar a tener, además se deberá de diseñar un plan de implantación para dicha cafetería, por medio de los análisis de los resultados obtenidos.

Alcance

Los alcances dependen de los objetivos del investigador para combinar los elementos en el estudio. No se deben considerar los alcances como tipos de investigación, ya que, “más que ser una clasificación, constituyen un continuo de causalidad”. (Hernández, et al, 2014, pág. 90). Como en este proyecto se habla sobre la creación de una empresa Pymes, se deberá de utilizar el método cuantitativo, por ende los tipos de alcance deberán de ir centrados específicamente a este tipo de enfoque, es importante mencionar que existen cuatro tipos los cuales son;

Estudios exploratorios

De acuerdo con Hernández, et al. (2014), indica el objetivo del estudio exploratorio el cual consiste en “examinar un tema poco estudiado o novedoso del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes” (pág. 91)

Estudios descriptivos

Según Hernández, et al. (2014), indica que el estudio descriptivo “describe las tendencias de un grupo o población, además son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación”. (pág. 92)

Estudio correlacional

El estudio correlacional tiene como objetivo “asociar variables mediante un patrón predecible para un grupo o población”, (Hernández et al, 2014, pág. 93). Además dichos autores mencionados anteriormente, explican que este estudio puede determinar cómo se puede comportar un concepto o una variable al comportamiento de otras variables vinculadas. (pág. 94)

Estudios explicativos

Por medio del libro Metodología de la Investigación, se puede determinar que el estudio explicativo “pretende establecer las causas de los sucesos o fenómenos que se estudian, es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales”. (Hernández, et al, 2014, pág. 95)

Tipo de alcance seleccionado

El tipo de alcance seleccionado para este trabajo, será el explicativo ya que es una idea emprendedora, el cual no existen muchos datos para basarse en su realización, por ende amerita la realización de varios estudios empezando desde cero, para determinar los factores importantes que se deben de considerar.

Diseño

De acuerdo al libro Metodología de la Investigación de Hernández et al. (2014), indica que un diseño es el “Plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación y responder al planteamiento” (pág. 128). Es importante mencionar que existen dos tipos de diseño los cuales son:

Diseño experimentales

Según Hernández et al. (2014), establece que el diseño experimental es la “situación de control en la cual se manipulan, de manera intencional, una o más variables independientes (causas) para analizar las consecuencias sobre las variables dependientes (efectos)”. (pág. 130)

Diseños no experimentales

Los diseños no experimentales son “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables, es decir solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos”. (Hernández et al. 2014, pág. 152)

En el cual este diseño no experimental se divide en dos tipos, los cuales son:

Transaccional o transversal.

De acuerdo con Hernández, et al. (2014), el transaccional o transversal se encarga de “recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único cuyo propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”. (pág. 154)

Longitudinales o evolutiva.

Conforme con Hernández, et al. (2014), explica que los estudios longitudinales “recolectan datos en diferentes puntos del tiempo, para analizar la evolución del problema de investigación o fenómeno, sus causas y sus efectos”. (pág. 159)

Tipo de diseño seleccionada

El tipo de muestra que se utilizará en este proyecto es el no experimental, transaccional, ya que los datos que se ocupan para completar la información de la creación de una Pymes, específicamente una cafetería, se recolectarán por un tiempo establecido, en donde esos datos ayudarán a determinar todas las respuestas a las variables que se plantearon.

Muestra de la Investigación

Según el libro Metodología de la Investigación indica que la muestra es un “subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta”. (Hernández et al., 2014, pág. 173). De acuerdo a los autores mencionados anteriormente, indican que existen dos tipos de muestra los cuales son:

Muestra probabilística:

De acuerdo con Hernández, et al. (2014), indica que la muestra probabilística es un “subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos”. (pág. 175)

Muestra no probabilística o dirigida:

Según Hernández, et al. (2014), explica que la muestra no probabilísticas es un “subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación” (pág. 176)

Tipo de muestra seleccionada

La muestra que se selecciona es el aleatorio simple, el cual pertenece al tipo probabilística, ya que todas las personas tendrán la misma posibilidad de ser entrevistadas con el fin de recolectar información, además ayudará a realizar una investigación al mercado para determinar la aceptación de la creación de una cafetería, por ende se realizarán entrevistas por medio de redes sociales y se visitará el área de la ubicación del negocio para completar dichas encuestas. Además Hernández, et al. (2014), indica que el aleatorio simple debe de “buscar que las muestras sean representativas del universo o dominio de dimensiones de las variables de interés” (pág. 568). Según el INEC (2019), realiza una proyección de la población costarricense del año 2019, periodo en el cual se realizarán las encuestas de acuerdo al tema de la creación de una cafetería con el fin de determinar la aceptación del mercado, cuando se obtenga el dato numérico una población se les aplicará una muestra aleatorio simple, buscando que sea representativa, por medio de algunas fórmulas estadísticas, las cuales se presentarán en el capítulo de diagnóstico. Es importante mencionar que aún no se tiene establecido la ubicación de la empresa, por ende durante el desarrollo de este trabajo (capítulo IV), se determinará el punto exacto de la macro localización y micro localización del negocio, en donde por medio de la página del INEC, se podrá calcular los datos numéricos de acuerdo a una serie de características que se establecerán en el desarrollo del proyecto con el fin de conocer la población de estudio.

Variables o Unidades de Análisis

Según Hernández, et al. (2014), indica que una variable es “la propiedad que tiene una variación que puede medirse u observarse” (pág. 105).

A continuación en la Tabla 1, se presentará las variables que se utilizarán para la elaboración de este proyecto con el fin de determinar cómo se medirán por medio de varios instrumentos, también se conocerá el significado de cada estudio de medida, con el fin de tener una mayor comprensión de cada objetivo planteado, en donde por medio de indicadores se podrá definir la situación del proceso.

Tabla 1 Variable del proyecto

Objetivos específicos	Variable	Conceptual	Operacional	Instrumental
Definir la mejor alternativa de localización e infraestructura de acuerdo al modelo de negocio de la cafetería familiar	Localización	El estudio de la localización tiene el propósito de buscar la ubicación y cubrir los requerimientos del proyecto. (Hernández, 2012)	Cumplimiento de los requerimientos /Total de los requerimientos	Estudio Técnico Método cualitativo por puntos
Describir los servicios y productos que debe de tener la cafetería familiar.	Servicios y Productos	Es la acción de satisfacer la necesidad de los clientes por parte de una empresa a través del desarrollo de una actividad (Sánchez, 2019)	Productos y servicios ofrecidos/ Total de productos y servicios requeridos	Estudio de Mercado SIPOC Fuerzas de Porter Cadena de Valor
Establecer los procesos de acuerdo a un modelo de negocio	Procesos	Es la gestión mejora y automatización de procesos, es una sucesión de tareas, que tienen unas entradas y como fin unas salidas. El objetivo del proceso es aportar valor en cada etapa. (Herrero, 2009)	Procesos diseñados / Procesos existentes	Flujograma FODA Sistema Push/Pull Estudio Legal

Objetivos específicos	Variable	Conceptual	Operacional	Instrumental
Definir la inversión del negocio.	Costos	Gasto económico ocasionado por la producción de un servicio (Raffino, 2019)	Ventas/ Gastos	Estudio Económico Punto de equilibrio
Establecer los mecanismos de control de la cafetería familiar	Control de las fases	Cumplir las características de los procesos, tener un orden y medir los resultados (Salazar, 2016)	Procesos bajo control /Total de procesos	Cadena de suministros

Nota: Jimena Boza Serrano

En donde en la Tabla1, se puede observar las variables que se estudiarán en este proyecto junto a algunas herramientas que se utilizarán para su respectivo medición, en el cual se plantearon una serie de indicadores con el fin de crear una empresa Pymes, específicamente una cafetería, es decir ayudará a tener una mayor visión del trabajo.

Instrumentos

De acuerdo al libro Metodología de la Investigación indica que en la investigación se dispone de “múltiples tipos de instrumentos para medir las variables de interés y en algunos casos llegan a combinarse varias técnicas de recolección de los datos” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 217). A continuación en la Tabla 2, se presenta todos los instrumentos que se utilizarán para la creación de la cafetería Bozze´s Coffee, con el fin de demostrar con cuál indicador se mide cada variable de los objetivos del proyecto.

Tabla 2 Instrumentos

Indicador	Instrumento	Recursos Requeridos	Beneficios esperado
Cumplimiento de los requerimientos/Total de los requerimientos	Estudio Técnico Método cualitativo por puntos	Redes sociales, Teléfonos, Internet, Computadora	Determinar la ubicación de la empresa, definiendo cuál será la competencia

Indicador	Instrumento	Recursos Requeridos	Beneficios esperado
Productos y servicios ofrecidos/ Total de productos y servicios requeridos	Encuestas Estudio de Mercado SIPOC Fuerzas de Porter Cadena de Valor	Excel, Computadora, Redes sociales, Encuestas, Humanos	Conocer los productos y servicios que las personas desean encontrar en una cafetería, es decir, conocer la voz del cliente, realizar un análisis de la competencia y dar un valor añadido a la empresa
Procesos diseñados / Procesos existentes	Flujograma FODA Sistema Push/Pull Estudio Legal	Excel, Computadora, Internet	Determinar los procesos de la cafetería, definir cómo serán sus operaciones en su inicio y durante conocer sus puntos fuertes y débiles, Tener claro el tema legal para la apertura del negocio.
Ventas/ Gastos	Estudio Económico Punto de equilibrio	Excel, Computadora, Materiales (hojas), Internet	Determinar la inversión de la empresa, así como los costos de cada producto, y saber cuántos productos se deben de vender para tener ganancias
Procesos bajo control /Total de procesos	Cadena de suministros	Excel, Computadora, Internet	Determinar cómo funciona cada etapa del procesos y establecer quien, como y cuando realiza las operaciones

Nota: Jimena Boza Serrano

En la Tabla 2, se puede observar cómo se van a medir las variables de cada objetivo de este proyecto, en donde se puede determinar los recursos requeridos para su medición, definiendo el resultado esperado de cada factor estudiado, el cual está enfocado en la creación de una empresa Pymes, con el fin de establecer un futuro exitoso, satisfaciendo las necesidades de los clientes por

medio de un buen servicio de calidad, además es importante mencionar que dicha tabla se realizó con el fin de tener una mejor visión del trabajo por desarrollar.

Proceso para la Recolección de Datos

El proceso de la recolección de datos se realizarán por medio de encuestas en las redes sociales, además se desarrollarán estudios como de mercado, técnico, legal económico, también se utilizarán hojas de verificación, herramientas ingenieriles como por ejemplo: sistema de push/pull, SIPOC, fuerzas de porter, FODA, flujograma entre otros, de los cuales se obtendrán datos importantes para el desarrollo de este proyecto, en donde cada uno de las herramientas o metodologías aplicadas vendrán acompañados con su respectivo análisis, con el fin un escenario (propuesta, idea) para la creación de la cafetería.

Además es importante mencionar que como este proyecto es emprendedor, se deberá de crear datos, los cuales se obtienen través de preguntas a las personas es decir, realizar encuestas y establecer un mecanismo de conocimiento de la información.

Por medio de la recolección de datos se espera que las personas encuestadas, den opinión sobre la experiencia acerca el producto o servicio que se está ofreciendo. Además para la recolección de los datos se debe incluir las redes sociales para un mayor conocimiento de la población.

Después de tener todos los datos necesarios se deben de establecer los puntos estratégicos que tendrá la cafetería los cuales ayudarán a aumentar la clientela, además se desea encontrar cual será la ubicación, productos, precios, procesos, que deberá de ofrecer esta empresa llamada Bozze's Coffee. Es importante mencionar que todos estos estudios son indispensables, ya que por medio de la obtención de datos se puede realizar un proyecto más real, ajustándolo a las necesidades de las personas, teniendo como resultado un futuro exitoso de la empresa.

Método de Análisis

Para la realización del método de análisis de la creación de una cafetería se debe de utilizar una estadística descriptiva e inferencial, el cual ayuda a tener una mayor visión de los objetivos del proyecto.

Según Santillán (2016), indica que la estadística descriptiva sirve tanto para una población como para una muestra, ya que realiza una descripción de los datos y la estadística inferencial

trabaja con muestras a partir de las cuales intenta extraer conclusiones sobre la población. Con la información obtenida por medio de los estudios, se espera que se pueda ofrecer una buena propuesta de una cafetería, con el fin de cumplir con las necesidades del cliente, en donde se debe de dar un valor agregado al negocio para poder resaltar en la competencia.

Es decir de debe de realizar estudios completos en los cuales se deben de determinar la ubicación de la empresa, productos, tiempo, costos, recursos necesarios, distribución, proveedores, entre otros. Además se debe de considerar que todos los datos recolectados estarán en representados por medio de gráficos en excel para una mejor visualización y un mayor orden. Cuando la empresa inicie sus operaciones se puede determinar cómo cada servicio puede ser optimizado, siempre y cuando satisfaciendo las necesidades de los clientes, el cual tiene doble propósito, aumentar clientela aportando utilidades a la empresa.

Cronograma

Un cronograma es utilizado principalmente, para llevar un orden en los pasos que se realizarán de acuerdo con cada capítulo que se desarrollará en el proyecto de la creación de la cafetería llamada Bozze's Coffee.

Tipos de cronograma

Los cronogramas los cuales ayudarán a tener una mejor visión para la creación de una cafetería, es decir estos organigramas establecen una planificación de acuerdo con las actividades que se deben de desarrollar, por ende existen dos tipos, los cuales son:

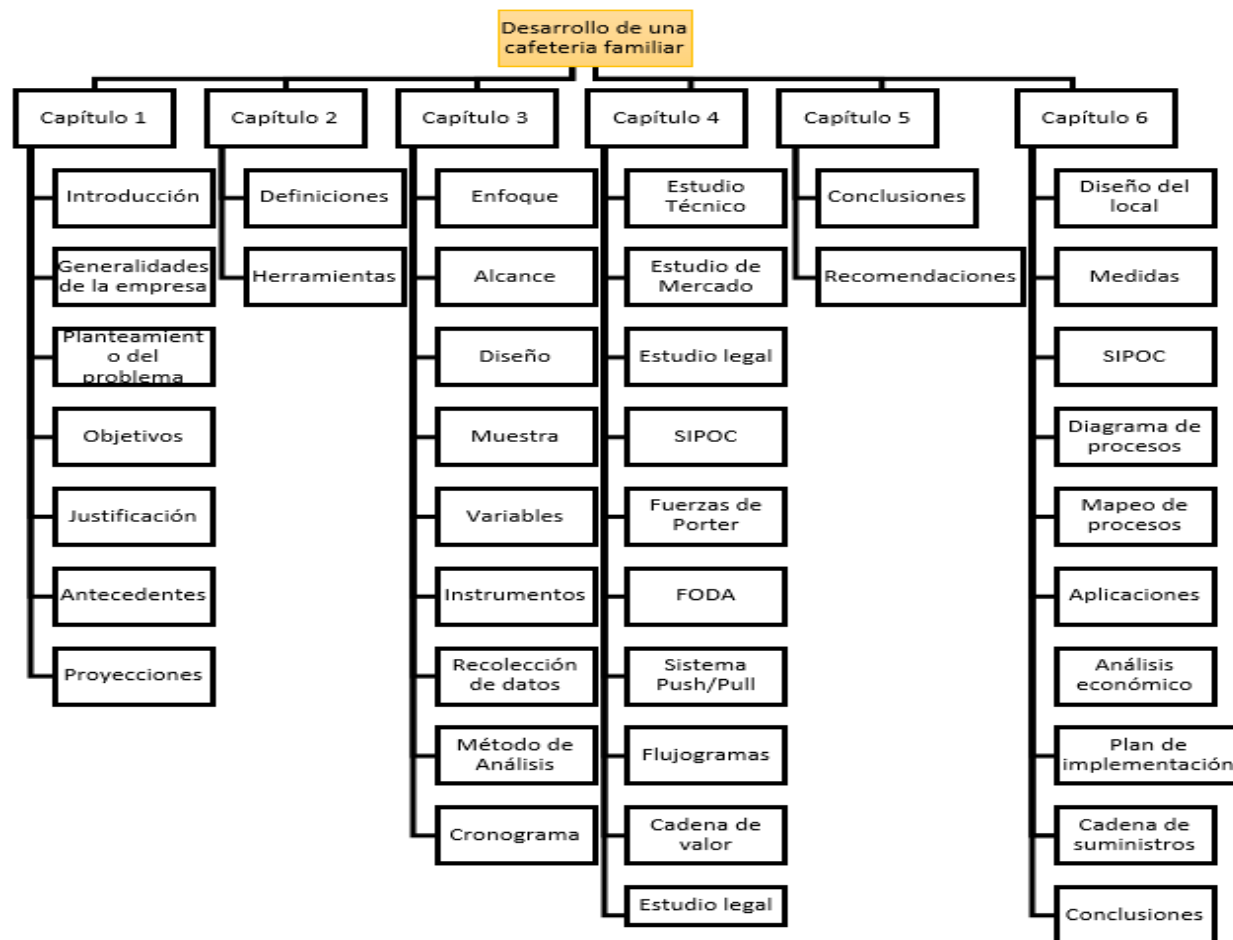
WBS (EDT).

Según Bárcenas (2012), menciona que el diagrama EDT es una “descomposición jerárquica, orientada al producto entregable tangible del trabajo, que será ejecutado por el equipo del proyecto, para lograr los objetivos y crear los productos entregables requeridos”.

Además dicho autor mencionado anteriormente, indica que esta herramienta organiza y define el alcance de los entregables totales, además ayuda subdividir el trabajo en porciones de trabajo más pequeñas y fáciles de manejar, llamados paquetes de trabajo, los cuales pueden programarse, costearse, supervisarse y controlarse, también ayuda a mejorar la comunicación en la empresa, midiendo los avances de cada etapa. Es decir, este organigrama se construyó con el fin de demostrar todos los capítulos que se deben de desarrollar para este proyecto, en el cual en la

Figura 14, en donde se puede observar que se lleva un orden específico de las tareas por realizar, es decir, es el desglose de la creación de una cafetería.

Figura 14 WBS



Nota; Jimena Boza Serrano.

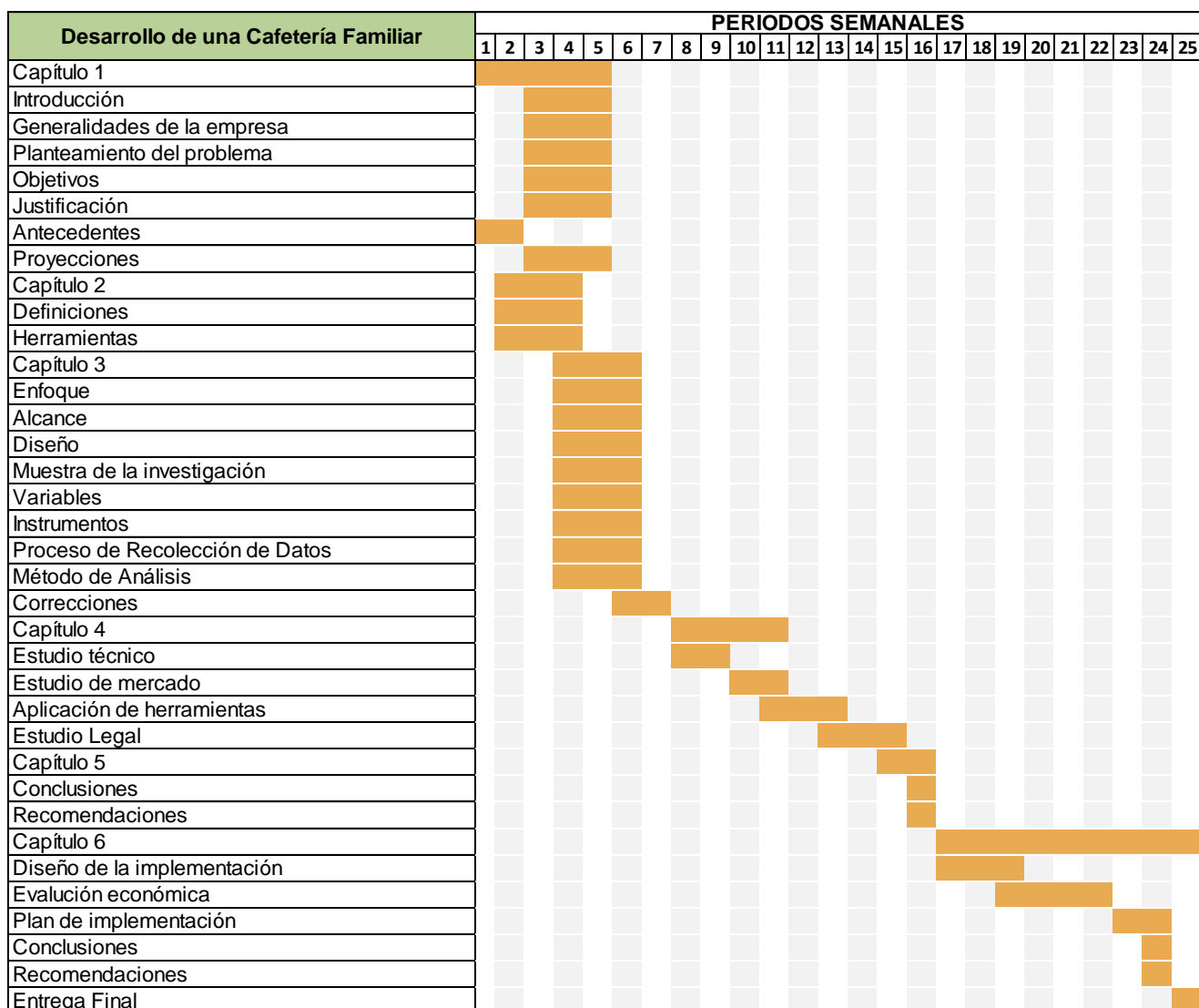
En la Figura 14, se puede visualizar los capítulos que se deben de realizar en el proyecto para la creación de una empresa Pymes como lo es una cafetería, además es importante establecer una estructura ordenada y congruente, con el fin de tener un análisis más completo de cada etapa por desarrollar.

Diagrama de Gantt.

Según Villanueva (2018), indica que un diagrama de Gantt “es una herramienta útil para planificar proyectos, ya que proporciona una vista general de las tareas programadas, además se deberán de conocer todas las actividades que deben de completarse con su respectivo tiempo”.

Este diagrama es utilizado para observar el desglose de los capítulos realizados, en el cual se puede visualizar en la Figura 15, el tiempo asignado desde donde empieza hasta cuando termina cada tarea.

Figura 15 Diagrama Gantt



Nota: Jimena Boza Serrano.

En la Figura 15, se puede demostrar que se elaboró un diagrama de Gantt con el fin de llevar un proyecto más ordenado con las todas las actividades planificadas y programadas, de acuerdo con un tiempo establecido de 25 semanas, en donde dicha herramienta también es utilizada para determinar cuáles son las tareas que se relacionan entre sí.

CAPÍTULO IV ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN

A continuación en este capítulo se presentará un análisis para el desarrollo de una empresa Pymes, en el cual por medio de la realización de varios estudios y la aplicación de algunas herramientas ingenieriles ayudarán a determinar los procesos esenciales que deberá de tener una cafetería.

El primer paso que se debe de realizar para comenzar esta etapa, se deberá de definir la micro localización y macro localización de la empresa, en donde de acuerdo a unos factores relevantes establecidos por la familia se puede determinar la mejor alternativa para la ubicación del negocio.

Para continuar con el estudio se deberá de determinar los servicios y productos que las personas desean encontrar en una cafetería, es decir realizar un estudio de mercado para conocer la voz del cliente, con el objetivo de detectar, identificar y determinar las características esenciales que deberá de ofrecer Bozze´s Coffee

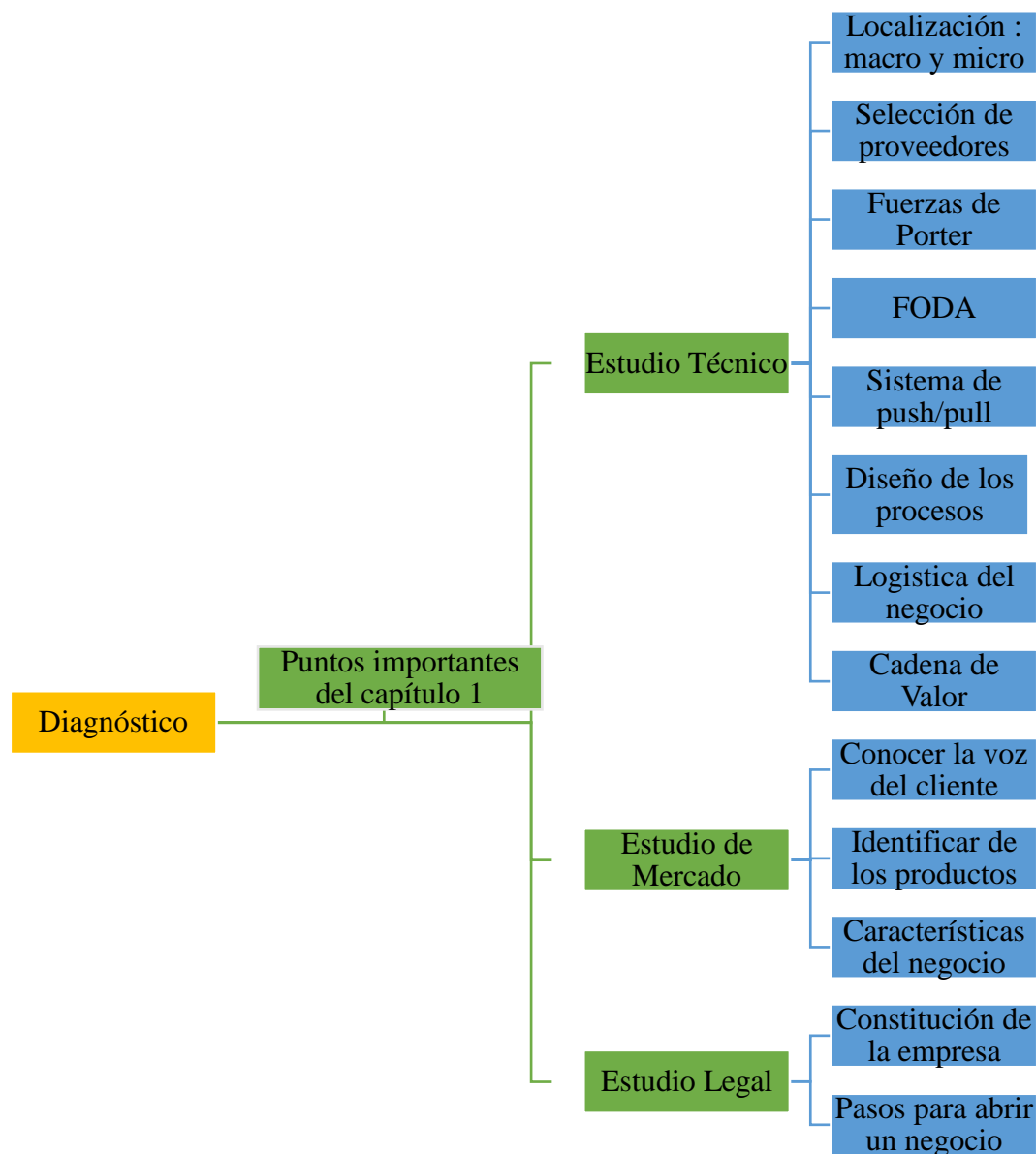
Además es importante mencionar que para la estructuración de este capítulo se debe de contemplar la selección los proveedores de la empresa, cuya función es suministrar todos los insumos necesarios para que el negocio pueda empezar con sus operaciones, por ende se debe de recalcar que para la realización de este paso, se debe de presentar las características esenciales que se buscan para el inicio de una negociación de las compras correspondientes.

Como etapa final de este capítulo se deberá de conocer la competencia existente de la cafetería, además deberá de determinar todos los procesos de los servicios que ofrecerá la empresa, el cual ayudara a visualizar gráficamente las operaciones por desarrollar, en donde se recalcará que Bozze´s Coffee tendrá un valor añadido con el fin de diferenciarse.

Para el inicio de una empresa Pymes, no solo se debe de realizar la estructura de sus procesos, ya que también se debe de conocer cuáles son los pasos correspondientes para la apertura de un negocio en Costa Rica, en donde se podrá determinar los permisos correspondientes para operar en el país

Por ende para el inicio de este capítulo se decide realizar un mapa conceptual, el cual se puede observar en la Figura 16, en donde tiene como objetivo ayudar a definir los pasos esenciales para la estructuración de la creación de una cafetería.

Figura 16 Estrategia del Diagnostico



Nota Jimena Boza Serrano

En donde en la Figura 16 se puede observar la realización de un mapa conceptual el cual ayudará a desarrollar el proyecto de una manera ordenada, con el objetivo de abarcar todos los temas presentados. Por ende antes de comenzar el diagnóstico se debe recordar algunos puntos importantes que se deben de considerar para el funcionamiento de la empresa los cuales son:

- ✓ Logo de la empresa: A continuación en la Figura 17 se mostrará el elemento gráfico que identificará al negocio

Figura 17 Logo de la empresa



En donde el nombre Bozze's es la combinación de los dos apellidos de la familia Boza Serrano y se le agregó la palabra "Coffee" el cual tiene el significado de café.

Nota: Bozze's Coffee

- ✓ La familia Boza Serrano no desea comprar franquicias nacionales e internacionales, como por ejemplo; Musmanni, ya que desde hace tres años persiguen el sueño de tener un negocio propio y que sea único, es decir una "propia marca"
- ✓ Se decide que para comenzar la idea la creación de Bozze's Coffee, se inicie con locales pequeños en donde los productos se puedan fabricar desde casa de la familia para poderlos distribuir al punto de venta, en donde ahí se podrán alistar para poder ser entregados al cliente final, esta idea nace con el fin de ir midiendo la aceptación y rentabilidad de los productos para en un futuro ir pensando en la expansión de la cafetería.
- ✓ Bozze's será una empresa que crea todos sus productos, así mismo ofrece la opción de que las personas decidan si quieren comer en el lugar o bien si desean comprar la comida para llevar., también brindará el servicio de venta por unidades, o bien productos que sean por encargo, es decir son los pedidos especiales.

Estudio Técnico:

El objetivo de la realización de este estudio es con el fin de determinar la macro y micro localización de la empresa, establecer los proveedores principales de la cafetería, además se debe de desarrollar sus procesos aportándole un valor añadido

Métodos cualitativos por puntos para macro localización

A continuación se presentará la herramienta llamada los métodos cualitativos, el cual ayuda a realizar una investigación acerca las cualidades más importantes que se deben de contemplar para tomar la mejor decisión para el negocio. Como primer paso se decide realizar una matriz para determinar la provincia (macro localización), en donde en la Tabla 3 se puede evidenciar cuál es la mejor opción para la ubicación del negocio





Tabla 3 Método cualitativo por puntos para Provincias

Método Cualitativo Bozze´s Coffee									
Provincias		Heredia		San José		Alajuela		Cartago	
Factores relevantes	Peso	Clasificación ponderada		Clasificación ponderada		Clasificación ponderada		Clasificación ponderada	
1 Congestión vial (fácil acceso)	0,25	1	0,25	1	0,25	1	0,25	1	0,25
2 Mayor Población	0,25	2	0,5	5	1,25	4	1	3	0,75
3 Existencia de Proveedores	0,25	5	1,25	5	1,25	5	1,25	5	1,25
4 Existencia Universidades, locales comerciales, Instituciones, Trabajos)	0,25	4	1	5	1,25	3	0,75	4	1
Total	1		3		4		3,25		3,25

Nota: Jimena Boza Serrano

En donde en la Tabla 3 se puede observar que de acuerdo con los factores relevantes la provincia de San José es la mejor opción (puntuación más alta) para que la cafetería Bozze´s Coffee ofrezca sus servicios, en donde por reglas de la herramienta el peso siempre debe de dar como resultado uno entre todas las cualidades por considerar el cual para la familia Boza Serrano todos los factores mencionados anteriormente tienen la misma importancia (peso) para la determinación de la provincia. A continuación en la Tabla 4 se muestra la calificación ponderada que se le brindó a la matriz, el cual tiene la siguiente importancia:

Tabla 4 Calificaciones para el Método Cualitativo

5	Excelente		2	Regular	
4	Muy bueno		1	Malo	
3	Bueno				

Nota Jimena Boza Serrano

Además también se realizó una matriz por medio de puntos cualitativos para determinar la zona de micro localización del negocio, en donde se evaluaron tres zonas las cuales son:

Lugares de evaluación para la micro localización:

En este punto se evaluó la mejor opción para la localización de la empresa, en donde es este paso se evaluaron varios escenarios, es decir se obtuvieron dos opciones para determinar la infraestructura de la cafetería, las cuales fueron; alquilar un local o un kiosco.

Opción # 1.

- ✓ Barrio Escalante: Se encuentra ubicado en San José, es importante mencionar que este lugar es conocido como “Paseo Gastronómico” ya que en esta avenida se puede encontrar más de 50 restaurantes contando con más de 15 cafeterías Pymes y de grandes cadenas como por ejemplo café Saúl. A continuación se presentará algunas características de este local, las cuales son:
 - La fachada del lugar es como una casa antigua de un piso el cual cuenta con 160m² de construcción, 23m de frente además tiene una terraza frente a calle principal, también ofrece algunos servicios como un pequeño parqueo para 3 carros, el local tiene dos baños y el costo del alquiler es de \$4000 por mes, además se debe de realizar un depósito el cual es equivalente a un mes de alquiler, también se deberá de aportar un costo de mantenimiento en donde aproximadamente es de \$1500, el lugar no se encuentra en la calle principal, es decir no está a la vista de los clientes, el local se encuentra alrededor de 8-9 km de distancia de la familia Boza Serrano. A continuación en la Figura 18 se mostrará la infraestructura del local:

Figura 18 Local de Barrio Escalante



Opción # 2.

- ✓ Plaza Lincoln: Es un centro comercial ubicado en Moravia, se debe de recalcar que si Plaza Lincoln resultará ser el mejor punto estratégico para la localización de la cafetería, será un “Kiosco” ya que actualmente existen espacios para la construcción de esta opción, además es más económico que alquilar un local en este lugar, ya que el costo de un local en este centro comercial ronda desde los \$2700-\$5000 dependiendo de las medidas. A continuación se presentará algunas características que ofrece Plaza Lincoln al alquilar un kiosco:
 - Las medidas que ofrecen de espacio es de 12 m² (infraestructura del kiosco), además se deberá de pagar un alquiler de \$1500 por mes y un mantenimiento con un costo de \$100 por mes, cada contrato es por un plazo de 3 años el cual se va extendiendo, el aumento anual es del 5% y dan un plazo de 2-4 meses para comenzar la construcción del kiosco y se deberá de realizar un depósito el cual es equivalente a un mes de alquiler.
 - El centro comercial cuenta con seguridad 24/7, y un amplio parqueo al aire libre y bajo techo. Se debe mencionar que el costo por espacio de Plaza Lincoln es de \$125 por metro cuadrado, por si se desea adquirir más área para la colocación de sillas y mesas para el kiosco, por el espacio del centro comercial solo se permite adquirir como máximo 4 metros
 - Es importante aclarar que de todos los centros comerciales que se encuentran en San José los cuales son: Multiplaza del Este, Multiplaza de Escazú y Plaza Lincoln, en donde se decide seleccionar el que tenga menor competencia como a continuación se presentará:
 - Multiplaza de Escazú ofrece cafeterías como Bruno, Britt Café – Bakery, Spoon, Cinnabon, Chez Christophe, Congo Café, Crispy Churros, Danoi, Giacomini, Kiosco Café Diversa, Kiosco Doña Dona, IL Gourmet, Mrs Fields, Crispy Churros
 - Multiplaza del Este; Britt Café – Bakery, Café con Leche, Café Saúl, Cafettos, Da Noi, Cinnabon, Doña Dona, Giacomini, Mrs. Fields, Spoon.
 - Plaza Lincoln: Starbucks, Spoon, Danoi, Giacomini, Crispy Churros, Doña Dona, Cinnabon

- Además se conoce que los tres centros comerciales tiene la zona del “Food Court” pero es competencia indirecta porque es una comida totalmente diferente a la de una cafetería.
- Plaza Lincoln tiene 3 entradas principales, en donde todas sus entradas tienen una gran visibilidad, para que los clientes observen los negocios que ofrece el mall, el local se encuentra alrededor de 7 km de distancia de la familia Boza Serrano a continuación en la Figura 19 se muestra la distribución del centro comercial:

Figura 19 Infraestructura del centro comercial



Nota Plaza Lincoln

Opción # 3.

- ✓ Momentum Pinares: Está ubicado en Curridabat es como un pequeño centro comercial, en el cual alrededor de su localización se encuentran varios negocios de grandes cadenas como por ejemplo Walmart, además se encuentra en una calle altamente transitada.

A continuación se presentarán algunas características de este local las cuales son:

- Cuenta con seguridad 24/7, tiene parqueos gratuitos al aire libre y también bajo techo, las medidas del local es de 105.20 m², el precio de alquiler es de \$2718 por mes, además se deberá de pagar un mantenimiento aproximado de \$500 por mes, en donde se deberá de realizar un depósito el cual es equivalente al alquiler de un mes. Existe competencia dentro del centro comercial como Danoi, Expresivo, Giacomini, además a su alrededor existen varias plazas como por ejemplo: Plaza Cronos el cual está ubicado al frente de Momentum Pinares, en donde Plaza Cronos contiene cafeterías como: Starbucks, Sparkles Bakery entre otros.

- Por la infraestructura de Momentum Pinares los locales no tienen visibilidad a la calle, por ende las personas no pueden notar fácilmente cuando que existen nuevas tiendas, restaurantes, cafeterías en el centro comercial, el local se encuentra alrededor de 8-9 km de distancia de la familia Boza Serrano.

A continuación en la Figura 20 se presentará las instalaciones del lugar

Figura 20 Locales



Nota Momentum Pinares

A continuación en la Tabla 5 se puede observar la matriz que se realizó para determinar cuál de las tres opciones presentadas anteriormente es la mejor alternativa para la ubicación de la empresa.

Tabla 5 Método Cualitativo por puntos para la micro localización

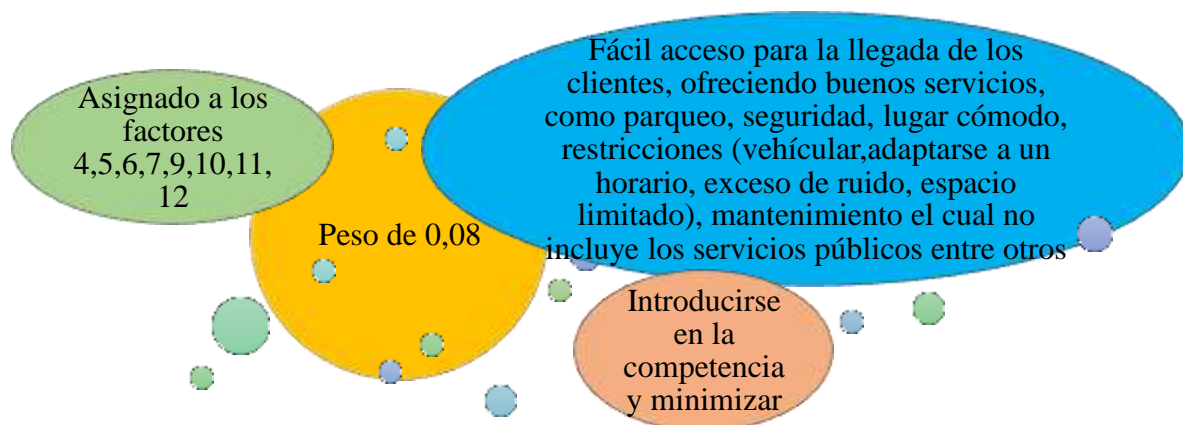
Método Cualitativo Boze's Coffee								
Lugares:		Barrio Escalante		Plaza Lincoln		Momentum Pinares		
Factores relevantes		Peso	Clasificación ponderada	Clasificación ponderada	Clasificación ponderada	Clasificación ponderada	Clasificación ponderada	
1	Punto estratégico (escuelas, universidades cerca, visibilidad)	0,09	3	0,24	4	0,32	3	0,24
2	Tamaño del local (preferencias de la familia, lugar pequeño)	0,09	3	0,24	5	0,4	4	0,32
3	Precio del local accesible	0,09	3	0,24	5	0,4	4	0,32
4	Competencia cerca	0,08	1	0,09	3	0,27	4	0,36
5	Fácil acceso (personas con discapacidad)	0,08	5	0,45	5	0,45	5	0,45
6	Fácil acceso al transporte público	0,08	5	0,4	5	0,4	5	0,4
7	Existencia de Parqueo (tamaño razonable)	0,08	2	0,16	5	0,4	5	0,4
8	Cercanía del local (Proveedores, Familia Boza)	0,09	3	0,27	5	0,45	3	0,27
9	Seguridad 24/7	0,08	4	0,36	5	0,45	5	0,45
10	Local con baño, espacioso, ventilado	0,08	5	0,4	5	0,4	5	0,4
11	Restricciones del lugar (horarios, ruidos, espacio, vehicular)	0,08	5	0,4	4	0,32	4	0,32
12	Mantenimiento accesible	0,08	3	0,24	5	0,4	4	0,32
Total		1	3,49		4,66		4,25	

Nota: Jimena Boza Serrano

En donde en la Tabla 5 se puede observar que el mejor punto estratégico para la ubicación del negocio de acuerdo con los factores relevantes sería Plaza Lincoln, el cual es un lugar donde todos los días es visitado por la personas para realizar algunas compras personales, por ende la cafetería tendrá el desafío de llamar la atención dentro del centro comercial. Además se puede observar que los tres micros localizaciones que se evaluaron, en cada uno existe una gran competencia, ya que son zonas muy pobladas hablando en términos gastronómicos. En donde en las Figuras 21,22 se puede mostrar el porqué del peso que la familia le otorgó a cada factor:

✓ Razones del peso 0,08

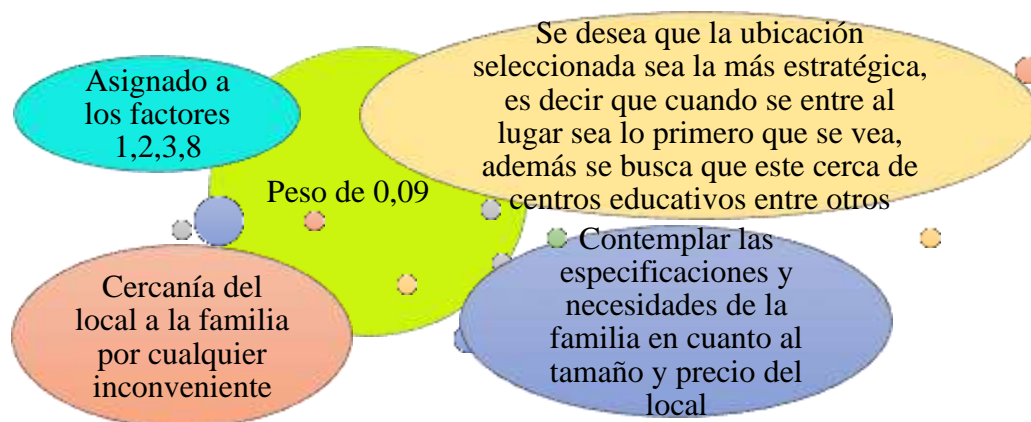
Figura 21 Peso 0,08



Nota Jimena Boza Serrano

✓ Razones del peso 0,09

Figura 22 Peso 0,09



Nota Jimena Boza Serrano

Estudio de Mercado

Para el inicio de este estudio se decide realizar una encuesta el cual se desea conocer cuáles son las expectativas de las personas cuando visitan una cafetería, con el fin de tomar todas las opiniones obtenidas para que Bozze's Coffee pueda realizar una buena estrategia siempre y cuando se cumpla con las necesidades y especificaciones del mercado.

Antes de aplicar la encuesta se debe de realizar un muestreo, es decir seleccionar una población, como ya se conoce la ubicación de la empresa, el cual será en Plaza Lincoln que se localiza en Moravia, es indispensable conocer las especificaciones de las personas que habitan o se encuentran en ese cantón, por ende se decide aplicar la muestra a una población con las siguientes características:

- Habitantes del 2019.
- Provincia San José.
- Cantón Moravia.
- Distritos de Moravia: San Jerónimo, San Vicente y la Trinidad.
- Mujeres y hombres.
- Personas de todas las edades

En el cual dio como resultado una población de 62290 habitantes, es importante recalcar que los datos se obtuvieron de la página del INEC, por ende con base en la cantidad mencionada anteriormente se decide aplicar una muestra, el cual se obtuvo por medio de la siguiente fórmula en donde en la Figura 23 se puede observar:

Figura 23 Fórmula de la Muestra

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + z^2 * p * q} \quad \left. \vphantom{\frac{z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + z^2 * p * q}} \right\} \text{Población Finita}$$

Nota Mario Herrera Castellanos

De acuerdo con la Figura 23, se presentará el significado de cada letra que compone la formula así como los datos que se utilizaron:

- ✓ N: Población el cual corresponde a 62290 habitantes
- ✓ n: Muestra, es la incógnita
- ✓ p: Probabilidad a favor, el cual es igual a un 0,5

- ✓ q: Probabilidad en contra, el cual es igual a un 0,5
- ✓ En donde “p” y “q” es conjunto de posibilidades de que un evento ocurra o no en un momento o tiempo determinado, es decir son las probabilidades con el que se presente el fenómeno.
- ✓ z; Nivel de confianza, en donde se decide utilizar una seguridad del 95%, y cuando se utiliza este porcentaje es equivalente a 1,96 hablando en términos estadísticos.
- ✓ e: Error de la muestra; de acuerdo al porcentaje de la confianza utilizada el error sería un 5%.

El siguiente paso por realizar es la aplicación de la fórmula para obtener una muestra con el fin conocer cuántas personas deben de completar la encuesta, en donde en la Figura 24 se puede observar

Figura 24 Cálculos de la muestra

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 62290}{0,05^2(62290 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5} \quad \left. \vphantom{n} \right\} \text{ Población Finita}$$

$n = 382 \text{ personas}$

Nota Jimena Boza Serrano

De acuerdo con la Figura 24, se puede observar los cálculos de la muestra, los cuales indican que se deben de realizar 382 encuestas a la población en estudio, en donde como resultado final se obtuvieron 390 respuestas.

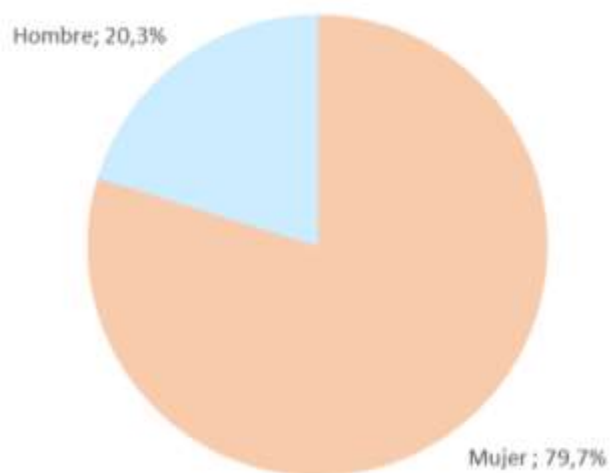
El medio de la recolección de los datos fue por medio de las redes sociales en los grupos del cantón de Moravia, el cual fue por medio de la herramienta “formularios de Google, también se realizaron entrevistas “cara a cara” en Plaza Lincoln, esta encuesta estará enfocada al servicio del cliente que se tendrá en el kiosco, es decir no se realizarán para los “pedidos especiales”.

A continuación se presentará la encuesta que se les realizó a las 390 personas:

Las primeras tres preguntas que se presentarán a continuación fueron realizadas con el objetivo de conocer hacia cual es la población que va dirigida la cafetería, es decir conocer su sexo, rango de edad y determinar si los clientes van en grupos, con el fin de establecer la organización del negocio y decoración del negocio

1. ¿Cuál es su sexo?

Figura 25 Resultados de la encuesta

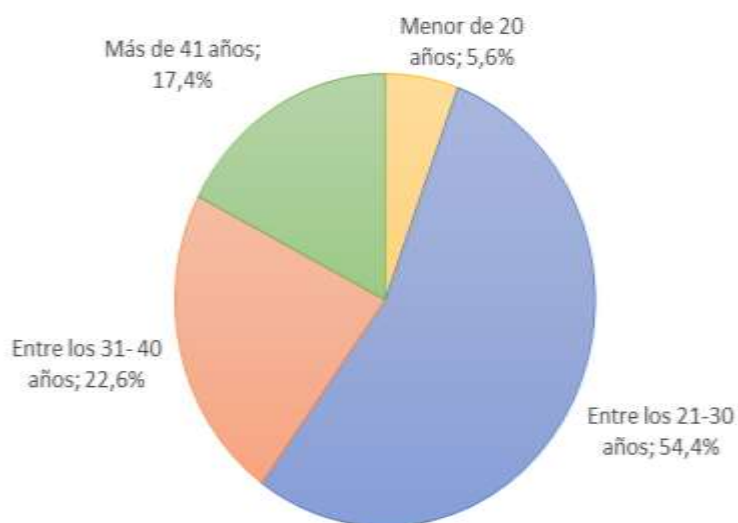


En donde en la Figura 25 se puede observar que de 390 personas encuestadas un 79,7% pertenece a las mujeres un 20,3% a hombres.

Nota: Jimena Boza Serrano

2. ¿Cuál es su rango de edad?

Figura 26 Resultados de la encuesta

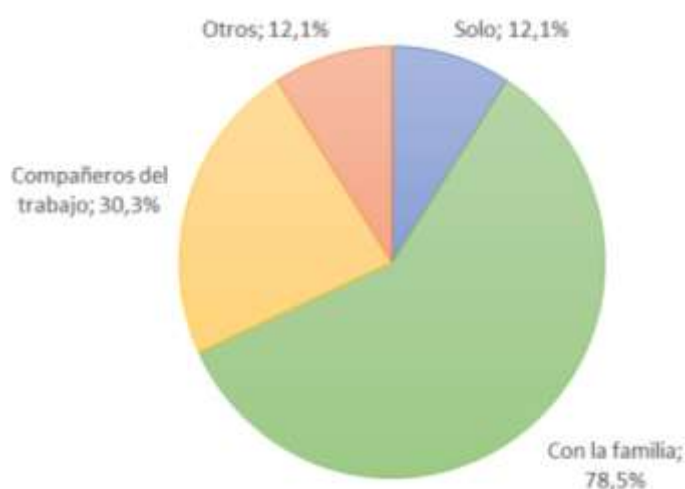


En la Figura 26 se puede observar los porcentajes de las edades de las 390 personas que fueron encuestadas

Nota: Jimena Boza Serrano

3. Cuando visita una cafetería usualmente va: (puede seleccionar varias opciones)

Figura 27 Resultados de la encuesta



Se puede observar que en la Figura 27 existe una opción llamada “Otros” el cual representa a un 12,1% total de la población encuestada, en donde dentro de las respuestas de esta sección se obtuvo que las personas también asisten a las cafeterías con sus parejas y con los amigos ya sea universidad o de la iglesia.

Nota: Jimena Boza Serrano

Las siguientes tres preguntas se realizaron con el objetivo de determinar la rentabilidad de Bozze´s Coffee, conocer cada cuanto se visita una cafetería, cuales actividades se realizan. Además se desea investigar cuanto está dispuesto a pagar las personas por los productos de una cafetería.

4. ¿Qué tan seguido visita una cafetería?

Figura 28 Resultados de la encuesta



En donde en la Figura 28 se puede observar el porcentaje de cuantos días las personas visitan una cafetería

Nota: Jimena Boza Serrano

5. ¿Aparte de consumir los productos, qué actividades realiza usted cuando asiste a una cafetería? Puede seleccionar varias opciones

Figura 29 Resultados de la encuesta



Se puede observar que en la Figura 29 existe una opción llamada “Otros” el cual representa a un 2,3% total de la población encuestada, en donde dentro de las respuestas de esta sección se obtuvo que algunas actividades que las personas realizan mientras están consumiendo los productos de la cafetería son: tomar fotos, pasar el tiempo, estar con la pareja, leer un libro, celebrar fechas importantes.

Nota: Jimena Boza Serrano

6. Si compra una bebida y lo acompaña con un producto que ofrece la cafetería. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar?

Figura 30 Resultados de la encuesta



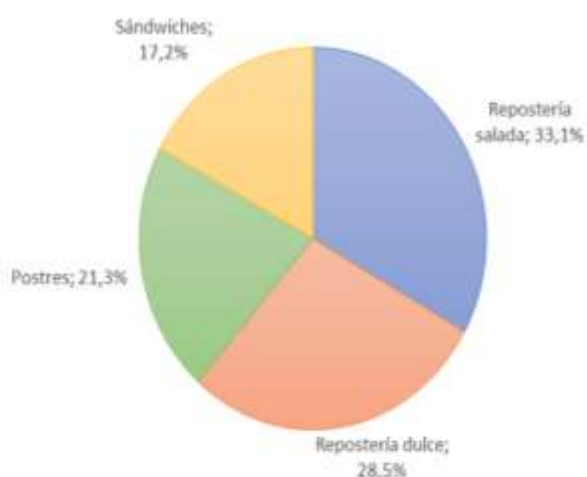
En la Figura 30 se puede observar, cuánto está dispuesto a pagar las personas por los productos que se ofrecerán en la cafetería

Nota: Jimena Boza Serrano

Además se decide realizar cuatro preguntas basadas en conocer los productos requeridos y necesarios para las personas así como determinar los servicios que las personas desean encontrar en Bozze's Coffee

7. ¿Cuando visita una cafetería, cual categoría de productos es el que en su mayoría siempre compra? *Seleccione una opción y si gusta en la sección de otros puede escribir comentarios acerca de otros productos que le gustaría encontrar

Figura 31 Resultados de la encuesta

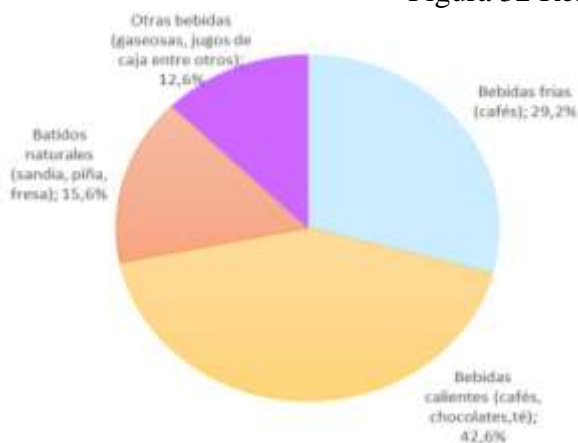


Se puede observar que en la Figura 31 que la repostería salada es la que tiene mayor demanda en una cafetería, además dentro de la encuesta además dentro de la encuesta hay una sección de “otros” en donde algunas personas indicaron que les gustaría encontrar productos sin gluten, tamales, opciones de almuerzo, productos saludables, platos del día.

Nota: Jimena Boza Serrano

8. ¿Cuando visita una cafetería, cuál categoría de bebidas es el que en su mayoría siempre compra? * Seleccione una opción y si gusta en la sección de otros puede escribir comentarios acerca de otros productos que le gustaría encontrar

Figura 32 Resultados de la encuesta



Se puede observar que en la Figura 32 que la mayor demanda de una cafetería son las calientes, además dentro de la encuesta hay una sección de “ otros” en donde algunas personas indicaron que les gustaría encontrar bebidas saludables, refrescos sin azúcar

Nota: Jimena Boza Serrano

9. ¿Cuáles servicios le gustaría encontrar en una cafetería? Puede seleccionar varias opciones

Figura 33 Resultados de la encuesta

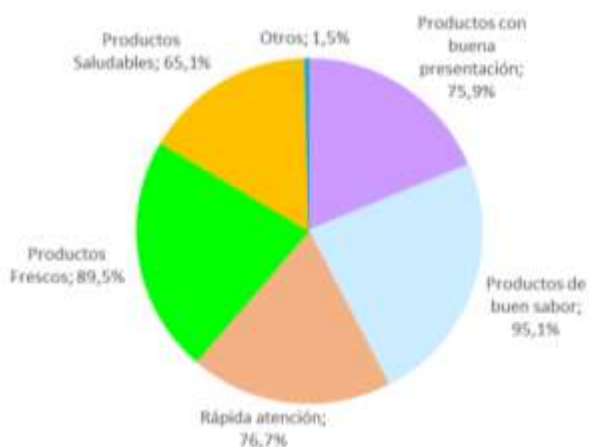


Se puede observar que en la Figura 33 existe una opción llamada “Otros” el cual representa a un 3,3% total de la población encuestada, en donde dentro de las respuestas de esta sección se obtuvo que a las personas les gustaría encontrar algunos servicios como acceso al WIFI, tener un lugar aseado y ordenado, que exista un espacio para niños, además que el lugar sea ventilado y cómodo

Nota: Jimena Boza Serrano

10. ¿Qué desea encontrar en los productos de una cafetería? Puede seleccionar varias opciones

Figura 34 Resultados de la encuesta



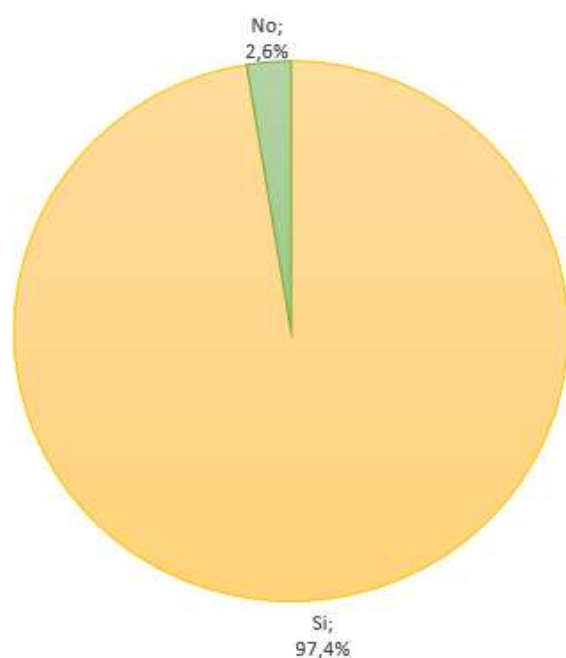
Se puede observar que en la Figura 34 existe una opción llamada “Otros” el cual representa a un 1,5% total de la población encuestada, en donde dentro de las respuestas de esta sección se obtuvo que los clientes desean que los productos sean de buen tamaño, con precios accesibles, además desean encontrar productos veganos, vegetarianos y saludables acompañado de un lugar limpio, ordenado y espacioso.

Nota: Jimena Boza Serrano

La última pregunta se realiza con el fin de conocer la probabilidad de que las personas acudan una cafetería dentro de un Mall, en donde se obtuvieron los siguientes resultados:

11. Si existiera una cafetería en Plaza Lincoln ¿Usted visitaría y compraría los productos?

Figura 35 Resultados de la encuesta



En donde en la Figura 35 se puede observar que de 390 personas encuestadas un 97,4% indicaron que si asistirían al negocio, ya de acuerdo con algunas entrevistas que se realizaron “cara a cara” las personas dijeron que les parecía mejor una cafetería en un mall, ya que aparte de tomar café podían aprovechar el tiempo e ir de compras como por ejemplo, ropa, zapatos, el diario de la casa ya que en Plaza Lincoln existe un supermercado, y las personas que dijeron que no indicaron que les aturdiría ver un lugar muy lleno.

Nota: Jimena Boza Serrano

Es importante mencionar que se debe de realizar una investigación por medio de una encuesta con el fin de tener una idea clara de un negocio que se adapte a las necesidades y novedades del mercado, en donde la empresa deberá de realizar un énfasis y una ponderación de cuáles especificaciones tienen el alcance de cumplir.

En donde se puede observar que por medio del estudio de mercado se obtuvieron los siguientes aspectos:

Identificación del producto y servicios:

La empresa ofrecerá un servicios con una buena calidad, es decir atención rápida y cordial, productos únicos, en cuanto a su presentación, sabor y precio, acompañado de un lugar cómodo para convivir con los amigos, familiares, pareja, compañeros.

Características esenciales del servicio de la cafetería

- Ubicación en un centro comercial
- Visibilidad a los clientes

- Infraestructura: Kiosco
- Seguridad 24/7
- Zona de WIFI
- Parqueo grande
- Precios accesibles
- Buena atención
- Amplia gama de productos frescos, con buena presentación y buen sabor
- Bebidas calientes y frías
- Lugar aseado
- Espacio ordenado
- Lugar cómodo para realizar actividades (convivir en familia, realizar trabajos, proyectos entre otros)

Determinación de los productos

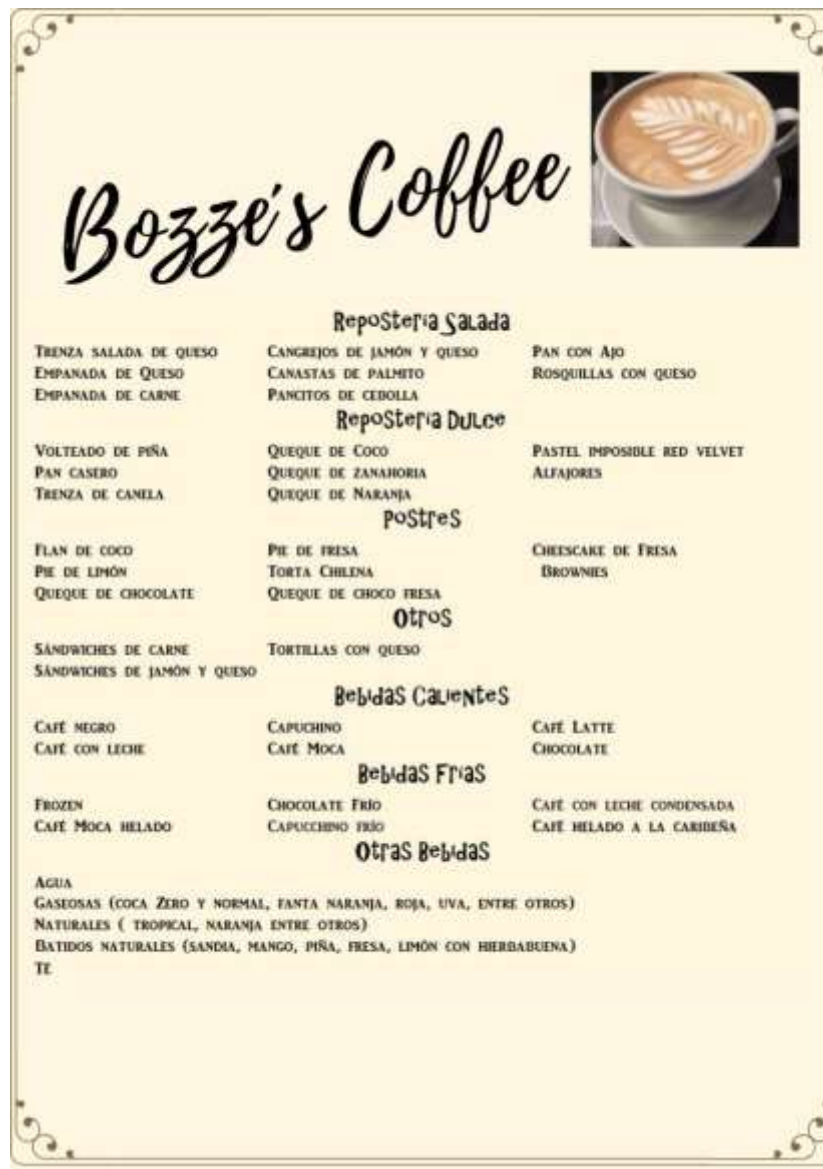
Voz del cliente.

Con base en las preguntas número 7 (alimentos) y 8 (bebidas) que se realizaron en la encuesta anterior por medio de un estudio de mercado, se pudo conocer la voz del cliente, cuyo propósito era conocer las preferencias de las personas en cuanto a los productos de una cafetería, en donde se pudo identificar las categorías de mayor insumo, por ende Bozze's Coffee deberá de ofrecer repostería salada, dulce, postres, sándwiches, bebidas frías, bebidas calientes, batidos naturales, gaseosas, entre otros.

Criterio de experto.

De acuerdo con la voz del cliente en cuanto a la categoría de productos que consumen es decir los alimentos y bebidas de mayor demanda, se decide conocer la voz del criterio experto el cual está a cargo de Xinia Serrano quien aparte de ser la mamá se la familia, es la persona encargada de la producción, se realiza una lista en donde se presentará el menú de Bozze's Coffee en donde se podrá observar en la Figura 36 que se contemplan todas las categorías que se mencionaron en la encuesta.

Figura 36 Menú del negocio



Nota: Jimena Boza Serrano

En donde la Figura 36 se puede observar que existen una gran variedad de productos los cuales se dividen por familia las cuales son: salada, dulce, postres y por bebidas, es importante mencionar que Bozze's Coffee empezará con la apertura de todos los productos que ofrecen, conforme va pasando los días, semanas, meses se irán dando cuenta cuál es el producto que tendrá mayor demanda para poderlo catalogar como "estrella" y podrán ir midiendo cuándo y cuánto producir de cada alimento. En cuanto a la sección "otras bebidas" en gaseosas (coca-cola, fanta naranja, de uva entre otros) y naturales (tropicales, Hi-C, fresco leches entre otros) en donde en el

menú se encuentran algunas opciones pero el personal debe de indicar los frescos que existen en el momento y en la parte de los té se tendrá una caja con gran variedad de sabores.

Selección de Proveedores

Características de proveedor de materia prima

Como parte del estudio técnico se decide realizar una matriz cualitativa por puntos, para determinar cuál será proveedor oficial de Bozze's Coffee para poder fabricar los productos que se presentaron en el menú, en donde se evaluaron varios factores para las dos opciones con el fin de conocer cual ofrece mayores beneficios a la empresa, A continuación en la Tabla 6 se puede observar la matriz para la selección del proveedor de la materia prima

Tabla 6 Método cualitativo por puntos para el proveedor

Método Cualitativo Bozze's Coffee					
Proveedores		Distribuidora Universal de Alimentos		Price Smart	
Factores relevantes		Peso	Clasificación ponderada		Clasificación ponderada
1	Precios accesibles	0,12	5	0,6	0,6
2	Cercanía al lugar de producción	0,11	3	0,33	0,55
3	Negociación (distribución)	0,11	5	0,55	0,55
4	Facilidades de pago	0,10	5	0,5	0,5
5	Rapidez de entrega	0,11	5	0,55	0,55
6	Un buen servicio post venta- garantías	0,11	5	0,55	0,55
7	Buena calidad de productos	0,12	5	0,6	0,6
8	Encontrar la mayoría de productos	0,11	3	0,33	0,55
9	Buena responsabilidad (Buena Reputación)	0,11	5	0,55	0,55
Total		1		4,56	5

Nota Jimena Boza Serrano

En donde en la Tabla 6 se puede observar que Price Smart es el proveedor que se escoge para abastecer los insumos del local, ya que en este lugar se encuentran toda la materia prima que se necesita para la fabricación de los productos y además se realizan las compras de los electrodomésticos requeridos en la cafetería, en donde más adelante se mostrara los costos de cada material, así como el gasto de transporte. También se debe de recalcar que para adquirir los insumos Price Smart establece solo una condición el cual contar con la membresía al día, en donde la Familia Boza Serrano dos de sus integrantes actualmente cuentan con dicha tarjeta. Además Price Smart ofrece varias formas de pago las cuales son; de contado, tarjeta de crédito, transferencia o depósito,

es importante mencionar que la buena calidad de la materia prima con la que se trabaja es esencial para tener un futuro exitoso.

Por ende en la Figura 37 se puede mostrar que para los factores relevantes se evaluaron las siguientes características de acuerdo con las necesidades de la empresa

Figura 37 Pesos de los factores

Peso de 0,12: Asignado a los factores relevantes número 1,7, ya que la empresa apostará por ofrecer productos a buen precio y de una buena calidad, con el fin poderse distinguir de la competencia



Peso 0,11: Asignado a los factores relevante número 2,3,5,6,8,9 en donde la empresa busca que sus proveedores sean responsables en la entrega de los productos, lo cuales estarán basados de acuerdo a la demanda y depende del comportamiento así se pedirán los insumos que se desea que la mayoría se encuentren en un solo lugar, ya que se busca que la entrega sea rápida para no tener demoras en los procesos, además de acuerdo a una buena negociación se obtendrán grandes beneficios como el servicio de postventa

Peso 0,10: Asignado al factor relevante con el número 4, ya que gracias a la buena negociación y precios accesibles contemplarán y ayudarán a tener una buena facilidad de pagos

Nota Jimena Boza Serrano

Proveedores de servicios de Bozze's Coffee

Para el inicio de un negocio, se debe de tener presente los insumos que se deben de adquirir para los procesos por ende se deben de tener muy en claro las características esenciales para la apertura de la cafetería por ende a continuación en la Figuras 38, 39,40 se mostrarán las particularidades que la familia Boza Serrano buscará en los proveedores fijo de Bozze's Coffee.

Figura 38 Características de los proveedores Fijos



Proveedor de materia prima

- Precios más accesibles
- Calidad de los productos
- Responsable
- Encontrar mayor cantidad de productos
- Localización (pequeña distancia entre el negocio y la Familia Boza Serrano, ante algún inconveniente)
- Costo de transporte y buena calidad de llegada
- Facilidades de Pago
- En donde para este insumo se evaluaron dos proveedores: PriceSmart y Mayca



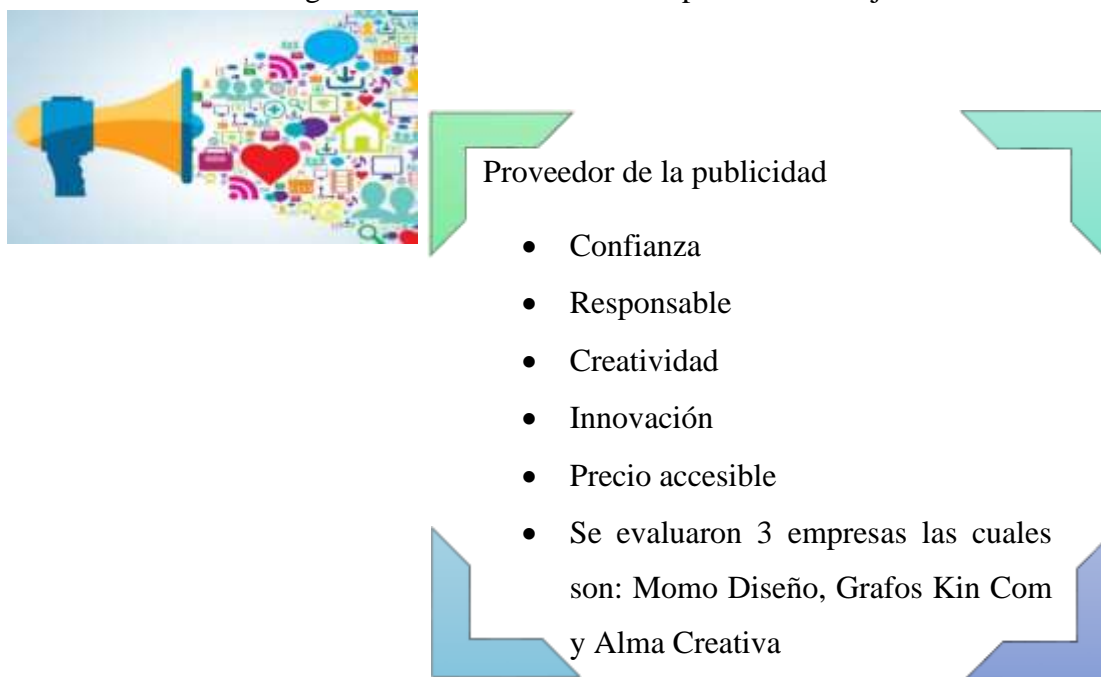
Proveedor del Café (valor añadido)

- Café autor; es decir se decide vender un café que sea de un sabor único.
- Para la selección del proveedor del café autor se buscó:
- Aroma y sabor del café (calidad)
- Capacidad del proveedor al producir café, para conocer si puede satisfacer la demanda de la cafetería
- Café único, comprobar que no se vende a otras cadenas
- Presentación del café
- Variedad de sabores
- Costo de transporte
- Ubicación de la empresa (ante algún inconveniente)
- Negociación (beneficios)
- Reputación
- Compromiso
- Precios accesibles y facilidades de pago
- Para este insumo se evaluaron dos proveedores los cuales fueron : David Méndez Madrigal (Café el Espavel) y Café la Chola

Figura 39 Características de los proveedores Fijos



Figura 40 Características de los proveedores Fijos










Nota Jimena Boza Serrano

De acuerdo a la Figuras 38, 39,40 se realiza la selección correspondiente de los proveedores fijos de la empresa Bozze's Coffee, en donde en el Diagrama SIPOC se mostrará de donde provienen todos los insumos de las cafeterías los cuales cumplen con las características, necesidades y especificaciones de la empresa.

SIPOC

El diagrama SIPOC es una herramienta que permite analizar el proceso de creación de un producto una manera más detallada conociendo al proveedor respectivo de cada entrada, además también es importante mencionar que ayudará a la empresa a identificar todas las entradas y salidas del proceso, permitiendo determinar los clientes vinculados a cada paso del proceso en donde en la Tabla 7 se podrá observar los proveedores fijos de Bozze's Coffee, es decir aquellos, que se necesitan para la elaboración (fabricar) , colocación (empaques) y publicidad (aumentar ventas y darse a conocer en el mercado) de los producto.

Tabla 7 Proveedores Fijos

S SUPPLIERS/ PROVEEDORES	I INPUTS/ ENTRADAS	P PROCESS/ PROCESO	O OUTPUTS/ SALIDAS	C CUSTOMERS/ CLIENTES
	<p>Proveedor de materia prima</p>	<p>Se realiza la solicitud de materiales que se necesitan para la fabricación de los productos, y se realiza la adquisición de los jugos</p>		
	<p>Empaques, envases de los jugos, cafés, servilletas, pajillas, cucharas, tenedores, cuchillos (para llevar) o para almacenar productos en el local, además se adquirirá productos de limpieza, como desinfectante, jabón para lavar utensilios de cocina y para manos, gel antibacterial, bolsas de basura, para limpiar la maquinaria</p>	<p>Cuando el cliente solicita los alimentos para llevar, servir las bebidas, productos en su respectivo envase cuando el cliente solicita los productos para llevar y también se adquiere insumos para la limpieza</p>		
	<p>Publicidad</p>	<p>Realiza el diseño de los menús, además maneja las redes sociales</p>		
<p>David Méndez Madrigal (Café el Espavel)</p> 	<p>Café</p>	<p>"Café autor" en donde el producto se fabricará en el negocio</p>		
	<p>Agua</p>	<p>Lavado de manos, trates</p>		
	<p>Internet (WIFI)</p>	<p>Servicio internet inalámbrico</p>		
	<p>Electricidad</p>	<p>Cuando se encienden las máquinas como las licuadoras, tostador, microondas, máquina para hacer el café, cámara de frío para realizar o alistar los productos de la cafetería</p>	<p>Ventas de Repostería Salada y Dulce Postres Bebidas (Café Frío y Caliente, Batidos Naturales, Gaseosas, té, Agua, Naturales). Además se obtiene la comodidad del cliente</p>	<p>Consumo satisfactorio del cliente Final</p>

Nota: Jimena Boza Serrano

En la Tabla 7 se pueden observar todos los proveedores que estarán más activos en los procesos de la fabricación de los productos que ofrecerá Bozze's Coffee, es decir, son los que constantemente deberán de realizar una inversión para su adquisición, en donde

- ✓ Price Smart: en este lugar se encuentran todos los insumos que se necesitan para la fabricación de todos productos, es decir se realiza la compra de harina, mantequilla, huevos, frutas, almendras, palmito, espárragos, cebollas, ajos, entre otros con el fin de realizar la repostería dulce, salada, postres, sándwiches (valor añadido) y los batidos naturales también se obtendrá los jugos de caja y gaseosas. Esta empresa está ubicada en diferentes puntos del país en el cual se cotizará con el Price Smart que se encuentra en Tibás, ya que es el más cerca de Plaza Lincoln.
- ✓ Green Solutions ubicada en San José se comprará todos los empaques cuando las personas deciden llevar los productos para llevar, es decir los vasos del café, los vasos de los batidos, o cuando se desea almacenar productos en el local (pan de los sándwich), servilletas, pajillas, además se adquirirán cucharas, tenedores y chuchillos para el consumo de los alimentos para llevar en donde es importante mencionar que estos productos son biodegradables (valor añadido), algunos en menos de 180 días, además se adquirirá todos los insumos que son para el higiene del personal y del kiosco como por ejemplo el desinfectante, jabón para lavar trastes y manos, gel antibacterial, bolsas de basura, y un líquido para limpiar la maquinaria existente en la infraestructura (desengrasante)
- ✓ La empresa Momo Diseño estará encargada de realizar la publicidad de la empresa, en donde se realizará el diseño del menú, además será el responsable de las redes sociales, en el cual tiene como función llamar la atención de los clientes
- ✓ El café el "Espavel", será un valor añadido, el cual se realiza por medio de "café autor" el cual significa que es único, su sabor es diferente al de la competencia, en donde se ofrecerán dos sabores de café; uno de sabor cítrico (amargo) y otro de cacao el cual el proveedor es de Puriscal, es decir es un café nacional, además David Martínez Madrigal, dueño del negocio no cobra costo de envío ya que en el local se venderá el producto, es decir los clientes pueden adquirir el café, con el fin de realizar publicidad.
- ✓ Los servicios públicos contarán por medio de las instrucciones costarricenses conocidas como el AYA y CNFL, en donde se tendrán las tarifas especiales y los cuales se deberán de pagar mensualmente, estas empresas están ubicadas en San José.

- ✓ Además se contará con un servicio de internet inalámbrico con el fin de que las personas puedan acceder a sus redes sociales mientras consumen en la cafetería sin tener que gastar sus datos móviles, este servicio será por medio de la empresa “caletica” el cual ofrece una velocidad de 15 MBPS y tiene el equipo WIFI incluido, en donde la tarifa se debe de pagar mensualmente.
- ✓ Es importante mencionar que para todos los proveedores los pedidos se deben de realizar 24 horas antes.

La fase del “proceso” de esta herramienta consiste en todo lo que se debe realizar para obtener un producto final, en donde deberá de acuerdo con las indicaciones de la manipulación de alimentos. Además las “salidas” de este proceso será cuando todos los productos se encuentren listos en las urnas para ser consumidos por el cliente final, logrando una buena satisfacción, provocando que los clientes vuelvan a visitar y consumir los productos que la cafetería les ofrece.

Fuerzas de Porter

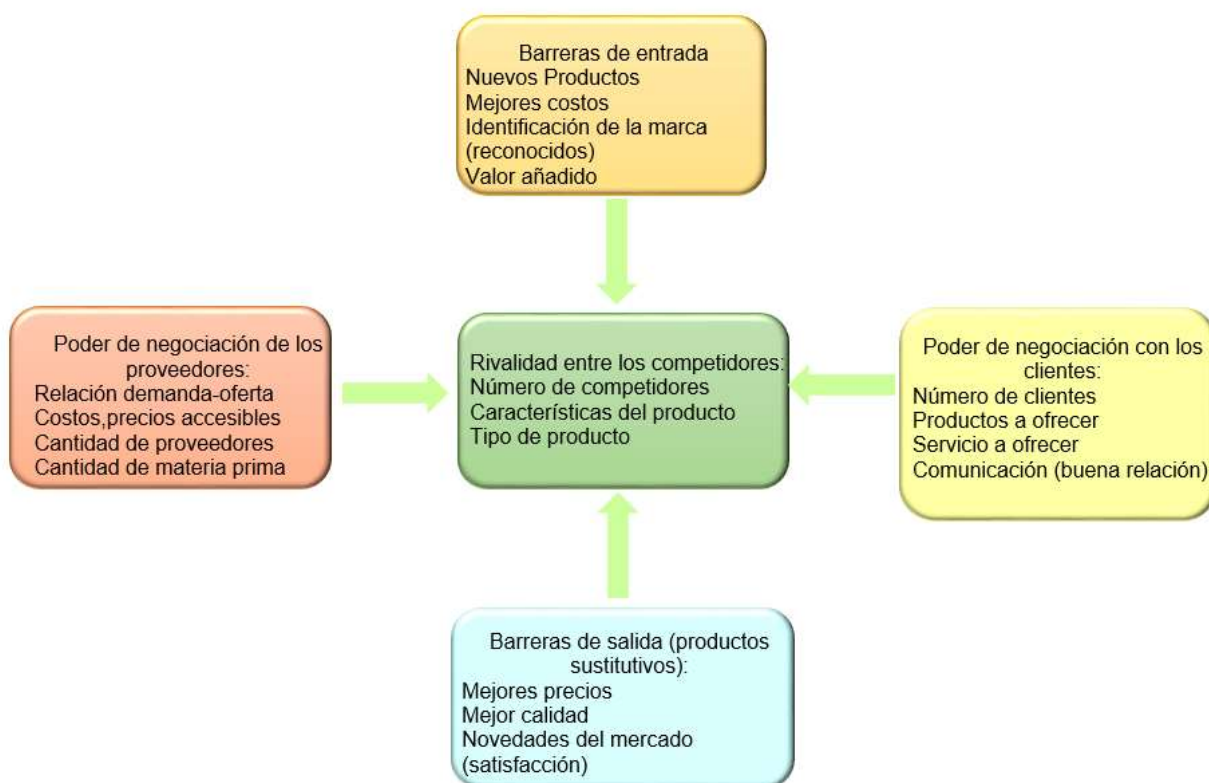
Como parte del desarrollo de este proyecto se decide realizar la herramienta llamada las 5 fuerzas de Porter, el cual ayuda a tener un amplio conocimiento acerca cinco etapas fundamentales que la empresa Bozze’s Coffee debe de contemplar, las cuales están constituidas de la siguiente manera

- Barrera de entrada
- Barrera de salida
- Poder de negociación con los clientes
- Poder de negociación con los proveedores
- Rivalidad entre los competidores

En cual con la ayuda de esos cinco puntos, se podrá tener un mejor escenario a la hora de implementar la idea de crear/desarrollar una cafetería, con el fin de tener un objetivo, el cual es ser una empresa competitiva, es decir por medio de esta herramienta lo que se busca es lograr una buena estrategia para diferenciarse, obteniendo un valor añadido.

A continuación en la Figura 41 se presenta dicha herramienta, el cual se utiliza para tener una estrategia determinada, en el cual se contemplaron los objetivos del negocio, en donde se evaluaron cinco escenarios los cuales son:

Figura 41 Fuerza de Porter de Bozze´s Coffee



Nota: Jimena Boza Serrano

En donde en la Figura 41 se puede observar que cada escenario tiene características importantes a evaluar, las cuales son

- ✓ **Barreras de entrada:** Bozze's Coffee es una empresa pequeña familiar el cual desean agregar un valor añadido a su empresa, el cual consiste en tener un "café autor" es decir conseguir una bebida que sea única tanto en aroma como en su sabor, además busca que todos sus productos que sean para llevar sea por medio de empaques los cuales sean biodegradables, los productos que se ofrecerán serán 100% elaborados por la Familia Boza Serrano, además el espacio del negocio será cómodo para realizar trabajos, tener reuniones, conversar con amigos, familia acompañados de productos de buena presentación, tamaño, sabor, precio, diferenciándose de la competencia logrando ser una identificación para los clientes, también ofrecerá servicios de pedidos especiales, se espera que a un mediano plazo la empresa pueda extender su gama de productos, es decir la introducción de nuevos alimentos como por ejemplo libres de gluten, veganos, nuevos sabores de repostería, postres entre

otros, para acaparar al mercado, en donde siempre en cada servicio y producto que se ofrezca sea de acuerdo con las necesidades y especificaciones de los clientes.

- ✓ Barreras de salida: Conocer y estar pendiente de las posibles introducciones de productos nuevos al mercado, determinar si cumplen las necesidades de las personas en cuanto al precio y calidad, además se debe de tener en cuenta que todos los días los clientes buscan productos diferentes, como productos saludables, vegetarianos o veganos, nuevos sabores de cafés y comida entre otros, por ende se debe de tener en constante estudio las novedades del mercado, las cuales si se toman a tiempo pueden ser de gran ayuda para la cafetería pero si no se le presta atención puede resultar una gran amenaza para Bozze's Coffee, ya que serán una gran atracción para el cliente y andarán en busca de esos productos
- ✓ Poder de negociación con los proveedores: En esta fase siempre se debe de tener en cuenta todas las características establecidas por la empresa en el momento de adquirir los productos de un proveedor, con el fin de poder determinar y establecer una buena negociación, en donde la empresa resulte ser beneficiada como por ejemplo siempre se debe de buscar y obtener los mejores costos de la materia prima, calidad de los productos, modalidades de pago, servicios post ventas, buena responsabilidad, compromiso con la empresa, entre otros, los cuales permiten que la cafetería Bozze's Coffee pueda tener un correcto funcionamiento en sus procesos, además se deberá de mantener un orden en cuanto a la cantidad de proveedores que tendrá el negocio(se busca que la materia prima sea de una sola cadena para evitar desorden y tener una comunicación fluida), los demás insumos que se necesitaran en la cafetería estarán a cargo aproximadamente más de 10 proveedores (fijos e intermitentes) así mismo se debe determinar la cantidad de materia prima que se necesitará de acuerdo con la demanda.
- ✓ Poder de negociación con los clientes: La estrategia que se utilizó para cumplir con las necesidades y especificaciones de los clientes, fue la realización de una encuesta al mercado para obtener la voz del cliente, en donde se conoció los servicios y productos esenciales que las personas que desean encontrar en una cafetería, basado en esa encuesta la cafetería está diseñada a ofrecer productos como; repostería dulce, salada, postres, sándwiches cafés fríos, calientes, chocolates, gaseosas, jugos naturales entre otros, en cuanto a los servicios tendrá buen parque, espacio cómodo, WIFI, seguridad, precios cómodos, productos frescos, cordialidad a los clientes (buena atención), entre otros, es decir ofrecer y apostar a los

buenos precio y calidad acompañado de comodidades, la idea es hacer que el cliente se sienta a gusto y que cuando desaloje el lugar salga con una sonrisa, en donde se busca ir aumentando los números de clientes atendidos por día, es decir provocando que las personas regresen al negocio, realicen publicidad de “boca en boca” y también se utilizará medio de las redes sociales con el fin de aumentar la demanda, en donde para lograr el crecimiento de Bozze’s Coffee se deberá de estar es un estudio constante realizando la mejora continua. Además esta empresa tiene el propósito de recibir críticas constructivas por el bien del negocio ya que busca establecer una buena comunicación


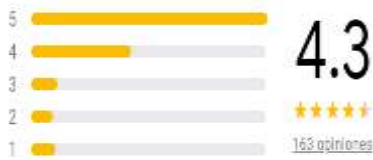

































Para marcar la diferencia de la competencia esta cafetería apostará por el precio, sabor y presentación de los productos, recordando el valor añadido del negocio.

- ✓ Rivalidad entre los competidores: En esta etapa se debe de conocer todas las amenazas que la empresa de Bozze’s Coffee debe de afrontar, ya que actualmente en Plaza Lincoln existen siete cafeterías de las cuales tres de ellas son la competencia indirecta ya que en Crispy Churros venden cafés y churros pero no repostería, en Doña Dona ofrecen donas y cafés pero no repostería y por último en Cinnabon venden cafés y su repostería es dulce, pero solo de un sabor, ya que la base del negocio es ofrecer productos con canela, además Cinnabon y Crispy Churros se encuentran ubicados en la zona del food court y Doña Dona está ubicada en un kiosco pero solo ofrece el servicio para llevar ya que a su alrededor no hay sillas en donde las personas pueden sentarse a gusto para comerse los productos, por ende se tomaron solo cuatro cafeterías como la competencia directa las cuales son: Spoon, Danoi, Giacomini, Starbucks, en donde es importante mencionar que los cuatro venden cafés fríos y calientes, repostería dulce y salada, postres, sándwiches.

Se puede observar que la competencia de la cafetería son cadenas muy grandes, por lo tanto Bozze’s Coffee no busca competir, sino más bien en minimizar los efectos de la competencia (marcar diferencia), a la vez estos negocios tienen en común una gran desventaja, el cual es el precio, además es importante conocer las opiniones de las personas de estos negocios, es decir ver cuál es el nivel de servicio en Plaza Lincoln, con el fin de tomar esos comentarios como estrategia en Bozze’s Coffee. A continuación se presentarán las siguientes Tablas 8, 9, 10,11 con algunos comentarios de los clientes:

o Giacomini

Tabla 8 Comentarios de los clientes

<p>Resumen de opiniones </p>  <p>4.3 </p> <p>Escribe una opinión</p>	<p> Ale Ramirez 4 opiniones</p> <p> hace 5 meses</p> <p>Sería excelente mejorar los precios como la atención al cliente enfocándose en lo que se les está preguntando a su personal. Considero que no tienen precios equitativos, no es para tanto unos precios tan altos. Buen producto, solo esperar de reseñas como puntos de mejora.</p> <p> 1  Compartir</p>	<p> Marcela Vega 8 opiniones</p> <p> hace 3 días</p> <p>Me parece que es muy caro</p> <p> Me gusta  Compartir</p>
<p> Chang QIU Local Guide · 113 opiniones</p> <p> hace 6 meses</p> <p>Los postres allí son bastante caros y bastante feos.. muy decepcionado despues de pagar tanto, y ni sabe normal, tuvimos q botar medio del qq porq sabia tan mal...es com un qq que compro en una panaderia mala y pago 10 veces precio</p> <p> Me gusta  Compartir</p>	<p> pablo marin 1 opinión</p> <p> hace 5 meses</p> <p>Pésimo servicio al cliente, el café quemado y de mala calidad y muy caro</p> <p> Me gusta  Compartir</p>	<p> Irene Madrigal Local Guide · 47 opiniones</p> <p> un año atrás</p> <p>Demasiado bueno todo 😊</p> <p> Me gusta  Compartir</p>
<p> katherina ms 1 opinión</p> <p> un año atrás</p> <p>Queque selva negra, espantoso estaba viejo, seco y el chocolate sabe a chocolate en polvo. Además de caro</p> <p> Me gusta  Compartir</p>	<p> Octavio Zuñiga Local Guide · 24 opiniones</p> <p> un año atrás</p> <p>Muy bueno el cheesecake y el café, pero se tardaron mucho</p> <p> Me gusta  Compartir</p>	<p> Silvia Montero Local Guide · 62 opiniones</p> <p> una semana atrás</p> <p>La verdad es caro. Pero muy rico. Recomendado</p> <p> Me gusta  Compartir</p>

Nota: Jimena Boza Serrano

○ Danoi

Tabla 9 Comentarios de los clientes

<p>Resumen de opiniones</p> <p>5 4 3 2 1 </p> <p>4.7</p> <p>32 opiniones</p> <p>Escribe una opinión</p>	<p> Ricardo Carvajal Tobar Local Guide · 169 opiniones</p> <p>★★★★★ hace 3 meses</p> <p>Los mejores gelattos en Costa Rica, gran variedad de sabores únicos. Además cuentan con cafetería y postres.</p>	<p> Jose Solorzano Local Guide · 32 opiniones</p> <p>★★★★★ hace 7 meses</p> <p>Seguramente los mejores helados que he probado. Desafortunadamente no tiene un menú apto para los que buscan cuidar su peso quieren disfrutar de esos sabores increíbles.</p> <p> Me gusta Compartir</p>
<p> Otto Orias Local Guide · 100 opiniones</p> <p>★★★★★ hace 7 meses</p> <p>Torta chilena 5 estrellas solo por eso</p> <p> Me gusta Compartir</p>	<p> PATRICIA MENDEZ LOPEZ Local Guide · 138 opiniones</p> <p>★★★★★ hace 6 meses</p> <p>Excelente lugar, espacios, servicio y productos</p> <p> Me gusta Compartir</p>	<p> Ricardo Masis Local Guide · 62 opiniones</p> <p>★★★★★ hace 6 meses</p> <p>It's not the same as the original Italian flavor, but they're good. Very expensive.</p> <p> Me gusta Compartir</p>

Nota: Jimena Boza Serrano

De acuerdo con las Tablas 8,9 se puede observar las opiniones de las personas acerca de Giacomini y Danoi en donde algunos comentarios destacados son:

Tabla 8: “Sería excelente mejorar los precios”, “es muy caro”, “los postres son feos y caros” “pésimo servicio al cliente” “mucho tiempo de espera”, mientras algunas personas piensan lo contrario ya que indican que la comida es buena pero cara

Tabla 9: “Excelente lugar, presentación y servicio” “indican que por un solo tipo de comida es un buen lugar” “alto precios”

- Spoon

Tabla 10 Comentarios de los clientes

<p>Resumen de opiniones</p> <p>4.2</p> <p>287 opiniones</p> <p>Escribe una opinión</p>	<p>JORGE ARTURO MARIN VILLEGAS 5 opiniones</p> <p>★★★★★ hace 5 meses</p> <p>Muy rico, buen servicio, comida caliente. En estos momentos los paquetes económicos estan excelentes. Las papas bravas deliciosas.</p> <p>Me gusta Compartir</p>	<p>Victoria Loyola 2 opiniones</p> <p>★★★★★ hace 2 meses</p> <p>Asqueroso, todo fue calentado en microondas el pan estaba añejo y las gaseosas sin gas. No se lo recomendaria a nadie ya ha sido varias veces con el mismo problema</p> <p>Me gusta Compartir</p>
<p>Paulo Broce Local Guide · 32 opiniones</p> <p>★★★★★ hace 5 meses</p> <p>Buena comida, el servicio es bueno la relación producto precio regular. Lo mejor es la consistencia de la calidad , no varia</p> <p>Me gusta Compartir</p>	<p>Marco Alvarado Local Guide · 279 opiniones</p> <p>★★★★★ hace 6 meses</p> <p>Todo muy rico pero la repostería a veces tiene muchos días y cuando compras esa la que te dan</p> <p>Me gusta Compartir</p>	<p>Heilyn Cordero 14 opiniones</p> <p>★★★★★ hace 2 meses</p> <p>Caro y poco comida</p> <p>Me gusta Compartir</p>
<p>Johnny Marchena Local Guide · 23 opiniones</p> <p>★★★★★ hace 6 meses</p> <p>Es un lugar agradable y la comida es buena, últimamente los sandwich y arreglados los hacen más pequeños que antes ...</p> <p>Me gusta Compartir</p>	<p>Daniel Bolaños Local Guide · 36 opiniones</p> <p>★★★★★ hace 5 meses</p> <p>No saben actuar cuando hay fila en espera por mesas, hoy a mi familia nos excluyó el gerente, dejando pasar a otros varias veces ME PARECE MUY POCO ÉTICO.</p> <p>Me gusta Compartir</p>	<p>Gabriel Lacayo Local Guide · 25 opiniones</p> <p>★★★★★ hace 3 meses</p> <p>Caro y poco competitivo la verdad es que los cafés abundan en cualquier lado y por lo general ninguno bueno es barato pero spoon es caro y nada especial lo único que recomendaria son los queques que venden en las cadenas de walmart esos si son bastante buenos y el precio es aceptable.</p> <p>Me gusta Compartir</p>

Nota: Jimena Boza Serrano

En la Tabla 10 las personas indican que la comida ya no es como antes tanto en sabor, cantidad y tamaño, el tiempo de espera es muy extenso, es caro, repostería añeja, comida precalentada, mientras que a otras personas dicen que siempre reciben los productos calientes y que la atención de cliente de buena.

- Starbucks

Tabla 11 Comentarios de los clientes

<p>Resumen de opiniones</p> <p>4.2</p> <p>226 opiniones</p> <p>Escribe una opinión</p>	<p>T Teresita Ingianna Rosito Local Guide · 118 opiniones</p> <p>★★★★★ hace 4 meses</p> <p>Me gusta todo lo que venden ahí. Precios un poco elevados. Buena atención. El de Plaza Lincoln ofrece mesas y sillas, pero les da mucho el viento, lo cual le resta que sea agradable en días de viento y lluvia.</p> <p>Me gusta Compartir</p>	<p>F Fox Spiritus 5 opiniones</p> <p>★★★★★ 3 semanas atrás</p> <p>Las barista te ignoran por pedirles lo que sea, es cómo si estuvieran muertas por dentro, Malísimo servicio</p> <p>Me gusta Compartir</p>
<p>S Sofia Hernandez Local Guide · 10 opiniones</p> <p>★★★★★ hace 5 meses</p> <p>Buenisimoooooo totalmente recomendados más los. Lunes y miércoles hay 2x1 en frapuchinos</p> <p>Me gusta Compartir</p>	<p>K Kering Quesada Local Guide · 24 opiniones</p> <p>★★★★★ hace 5 meses</p> <p>La repostería es mediocre y el café solo es bueno si se pide un pull over. El resto es malo o mediocre.</p> <p>Me gusta Compartir</p>	<p>D Daniel Fernandez Local Guide · 43 opiniones</p> <p>★★★★★ hace 6 meses</p> <p>Carisimo, mejor ir a cafeterías nacionales!</p> <p>Me gusta Compartir</p>
<p>J Javier Cruz Santos Local Guide · 212 opiniones</p> <p>★★★★★ hace 5 meses</p> <p>Precios caros. Agradable lugar.</p> <p>Me gusta Compartir</p>	<p>C Carlos Castillo Local Guide · 16 opiniones</p> <p>★★★★★ hace 7 meses</p> <p>Excelente lugar para un café buen ambiente y relajado.</p> <p>Me gusta Compartir</p>	<p>E Ecor Cam Local Guide · 53 opiniones</p> <p>★★★★★ hace 7 meses</p> <p>Café bueno pero he probado mejores precio calidad lo considero un poco caro para lo que venden como acompañamientos al café.</p> <p>Me gusta Compartir</p>

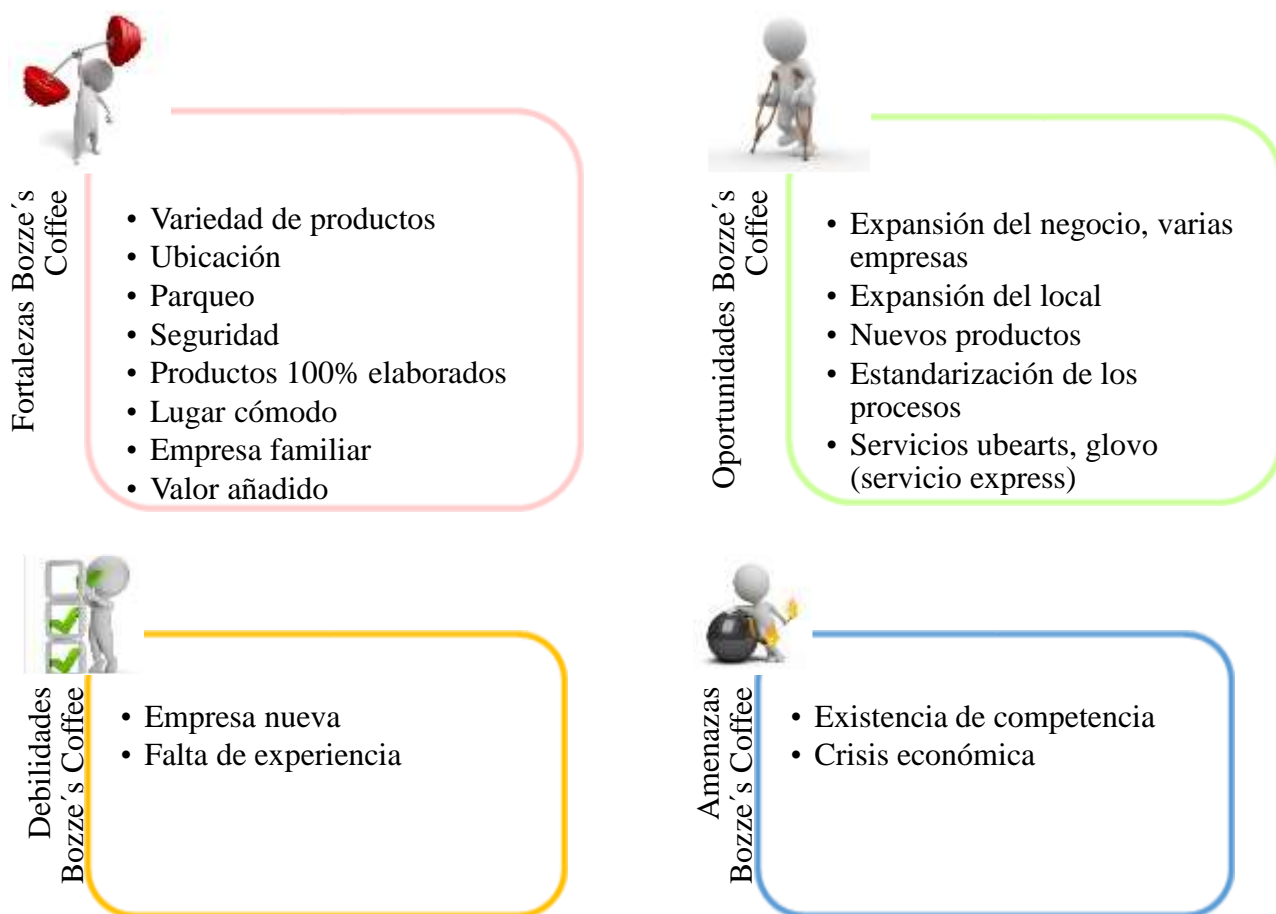
Nota: Jimena Boza Serrano

En la Tabla 11 se muestran los comentarios respecto a Starbucks el cual indican que “precios caros” “lugar agradable”, “café bueno, pero prefieren lo nacional”, “días de 2x1”, “mala atención”, “productos bueno pero caros”, “excelente lugar para un buen café en un ambiente relajado”

FODA

Para tener el conocimiento de las situaciones estratégicas de la empresa Bozze´s Coffee se realizó el diagrama FODA, en cual consiste en identificar los puntos que tienen mayor impacto en el negocio evaluando los factores internos y externos, con el fin de ayudar a tener una mayor visualización del entorno para poder tomar las decisiones más acertadas. A continuación en la Figura 42 se muestra a detalle el desarrollo de dicha herramienta con el fin de tener una visión más clara de la cafetería.

Figura 42 FODA de Bozze´s Coffee



Nota: Jimena Boza Serrano

En la Figura 42 se puede observar el desglose de varios aspectos tanto internos y externos para la empresa que se está desarrollando con el fin de detectar cuales son los puntos débiles y fuertes de la empresa, así mismo para determinar a cual factor se le debe de prestar mayor atención para tener un control de los procesos, por ende en cuanto a:

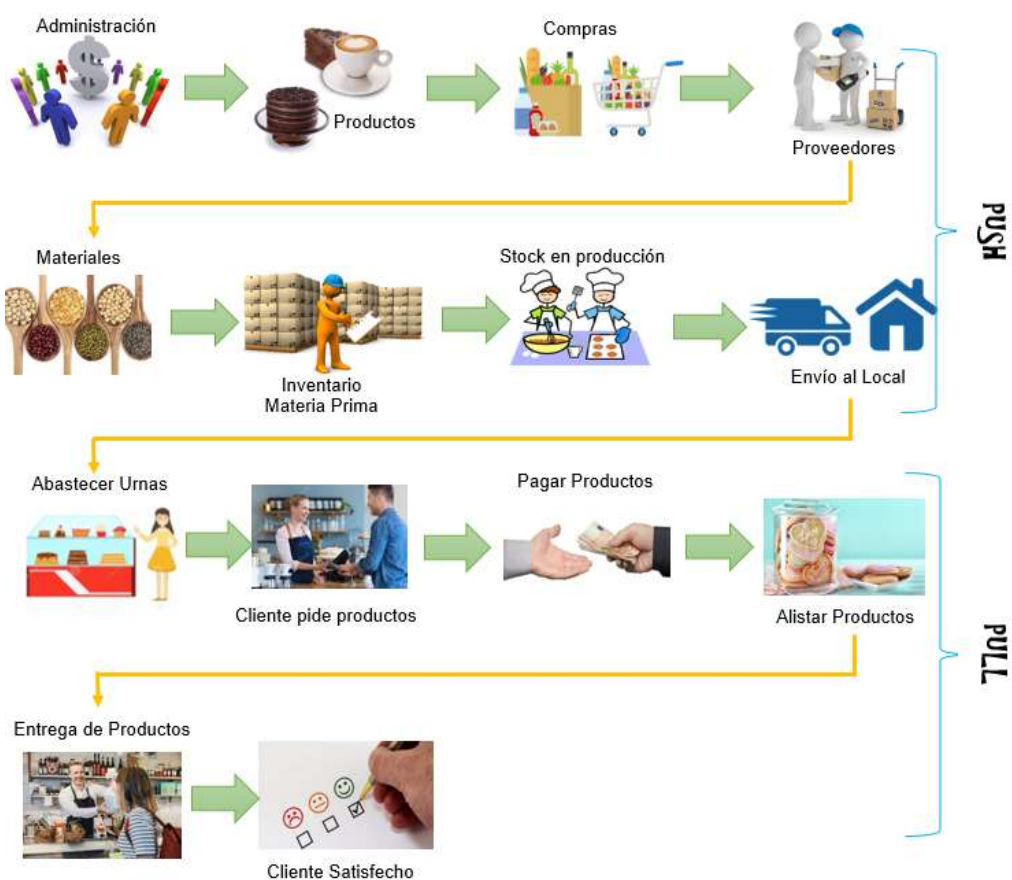
- ✓ Fortalezas: son todos los puntos fuertes, a favor que tiene la empresa en donde son todos los servicios que ofrece el negocio en cuanto a la solicitudes de los clientes es decir tener un local que sea cómodo, limpio, agradable, con parqueo, seguro, accesibilidad para todas las personas, variedad de productos en los cuales algunos serán de un único sabor es decir no se encontrará en otra cafeterías como por ejemplo el café también se encontrar productos para las personas vegetarianas como la repostería dulce, postres, y alguna repostería saladas como por ejemplos los sándwiches, cangrejos de jamón y queso los pueden personalizar, es importante mencionar que como valor añadido la empresa Bozze's Coffee es amigable con el ambiente y realizará todos sus productos en el negocio, es decir no comprara materia prima lista como por ejemplo el pan del sándwich, además el negocio trabajará con “café autor”, aparte es una empresa familiar el cual siempre buscará el bien para la empresa.
- ✓ Oportunidades: consiste en la posible existencia gama de productos tales como veganos, o libres de gluten, vegetarianos, nuevas presentaciones, platos ejecutivos (del día, fuertes), comidas de acuerdo a las temporadas del años, nuevos sabores de repostería o postres, entre otros, en donde todos los procesos deben de estar estandarizados (orden), además se puede introducir el servicio Ubereats o Glovo con el fin de tener una mayor conexión con el mercado pero esas oportunidades se cual se desean que sean a mediano plazo.
- ✓ En debilidades de Bozze's Coffee se puede encontrar la inexperiencia de la familia Boza Serrano a esta nueva idea de empoderar, además que es una empresa que debe empezar desde cero, poco a poco ir llamando la atención del mercado.
- ✓ En amenazas hace referencia a la gran competencia que tiene la cafetería en el centro comercial, pero actualmente puede ser una ventaja para la empresa ya que puede detectar sus puntos débiles y tomarlos como estrategia, es importante mencionar que la competencia no se puede evitar siempre existirá en cualquier rincón del país. Además puede ocurrir una crisis económica el cual se puede evitar si desde el principio se tiene una buena planificación del negocio para evitar la quiebra del local.

Sistema Push/Pull

Se realizó un diagrama de push/pull para determinar los procesos de la fabricación de los productos que se brindarán en la empresa, en donde se conocerá como funcionará el negocio desde la adquisición de la materia prima hasta lograr el consumo satisfactorio del cliente. Es importante

mencionar que esta herramienta se utiliza para establecer la estrategia de los sistemas de logística y producción que la organización realizará con el objetivo de llevar un control en sus técnicas. A continuación se presentará el escenario del sistema push/pull en donde se puede observar que en la Figura 43 se presenta un diagrama, el cual consiste cuando los productos que se ofrecerán se encuentran en las urnas cuando los clientes llegan a comprar, en donde se evidencia cómo será el proceso cuando la cafetería empieza desde cero es decir desde su primera producción, por ende se puede visualizar que el proceso inicia desde la parte de administración que debe planear cuales productos desea elaborar el cual va de la mano con la fase de compras de insumos, relaciones con los proveedores, adquisición de los materiales, realizar un control de los inventarios, en donde el siguiente paso es elaboración de los productos el cual este evento sucede en la casa de la familia Boza Serrano, cuando ya los alimentos estén listos, se envía al local en donde se deberá de abastecer las urnas para que los productos estén a disposición de los clientes.

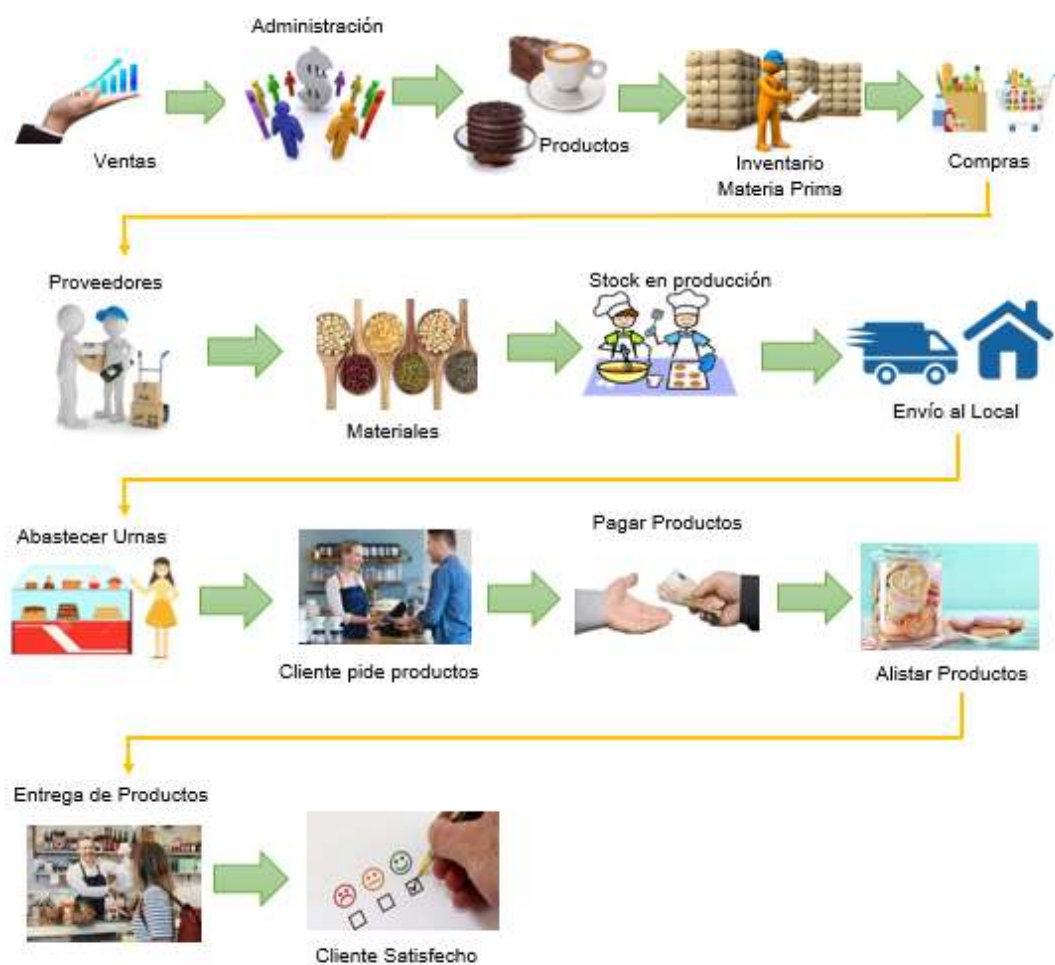
Figura 43 Sistema Push/Pull de Bozze´s Coffee



Nota: Jimena Boza Serrano

De acuerdo con la Figura 43 se puede mostrar el proceso cuando la empresa inicie sus operaciones, por lo tanto se puede decir que cuando la empresa tenga varios días operando, es importante que cuando se planifique cuales productos deben de realizar, el proceso inicie de acuerdo a sus ventas en donde la parte de administración debe de establecer los productos a producir, verificar el inventario de materia prima, realizar las compras que correspondientes (si es necesario) , negociar con el proveedor para adquirir los materiales faltantes (si es necesario), producir, enviar local, abastecer urnas y esperar la llegada de los clientes para que compren los productos en donde se deberá de alistar y entregar los alimentos para que las personas queden satisfechas del servicio brindado es decir producir de acuerdo a sus ventas, como se muestra en la Figura 44, el cual es un sistema pull, es decir conoce su demanda:

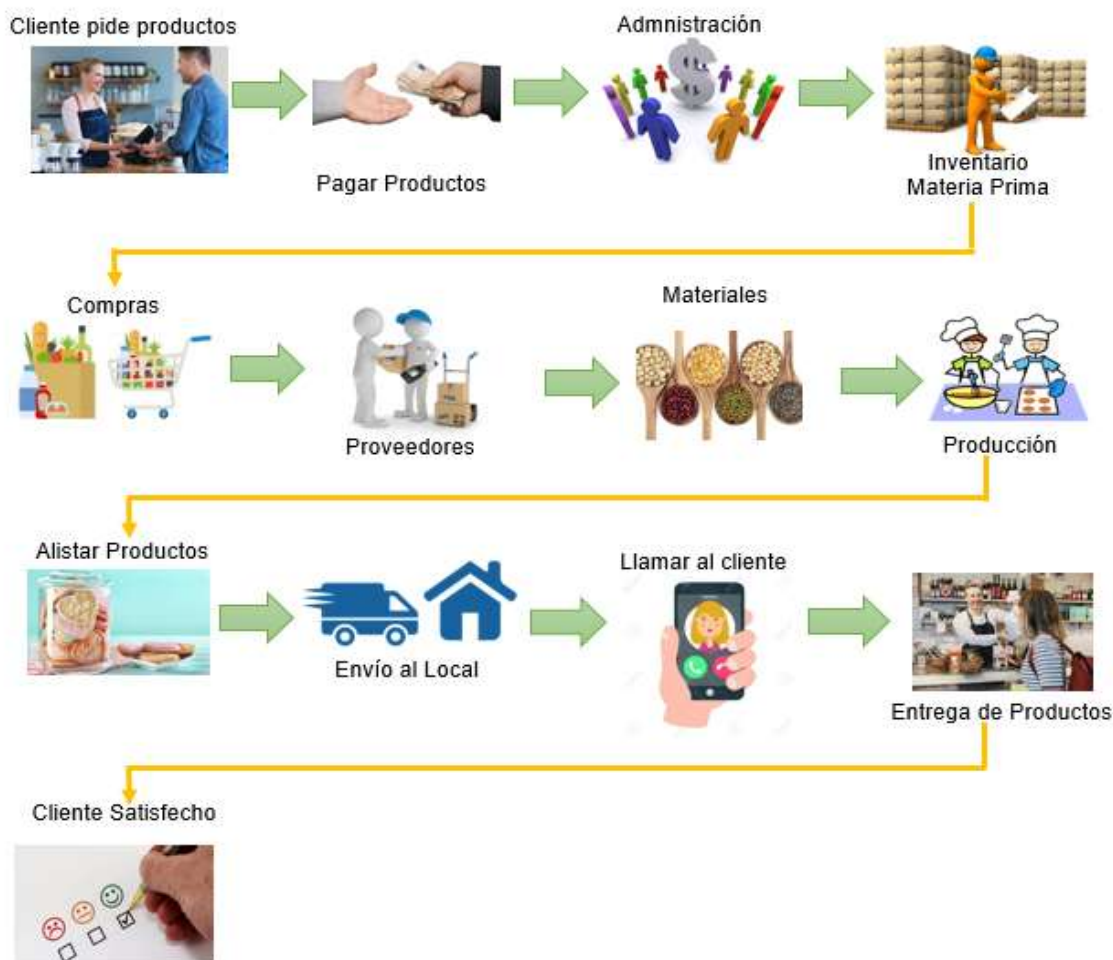
Figura 44 Sistema Pull de Bozze's Coffee



Nota: Jimena Boza Serrano

A continuación en la Figura 45 se muestra un esquema, en donde iniciar esta acción la empresa ya estará operando en el mercado por ende representa solo el sistema pull, ya que evidencia el transcurso que debe de realizar la cafetería cuando el cliente solicita los la elaboración de una cierta cantidad de productos de la cafetería, para un evento el cual los pedidos serán entregados un cierto lapso de tiempo entre uno o dos días, en donde en las etapas de compras, proveedor y materiales funcionan de la misma manera que a la Figura 44.

Figura 45 Sistema Pull de Pedidos Especiales



Nota: Jimena Boza Serrano

Por ultimo en la Figura 46 se presentará el proceso de la fabricación de las bebidas en la cafetería en dónde se pude evidenciar que presenta el sistema push por parte de la administración y pull porque es respuesta de la producción, es decir es posterior a los pedidos, por ende se conoce

la demanda, en donde se inicia en la parte de la administración el cual deberá de tener los materiales necesarios en el kiosco para lograr la fabricación de estas bebidas, en donde el cliente deberá de pedir los productos que requiere, paga esos productos, el personal deberá de buscar los materiales o insumos correspondientes, realizar la producción, alistar las bebidas en su respectivo envase, entregar los productos, con el objetivo de lograr un buen servicio al cliente, este diagrama representa el proceso de las bebidas: café frío, caliente, o batidos naturales, ya que las demás bebidas son solo de buscar en la cámara.

Figura 46 Sistema Push/Pull de bebidas



Nota: Jimena Boza Serrano

En donde en las Figuras 43,44,45,46, se observan los procesos de las operaciones de la cafetería, en donde se puede visualizar que los procedimientos se realizan de una manera continua, pero es importante conocer cuál acción corresponde a cada etapa del push/pull. Por ende se puede decir que el sistema push o empuje, se conoce por las siguientes características:

- ✓ Respuesta anticipada a los pedidos, ya que la demanda no es conocida
- ✓ Trabaja “make to stock”

Y el sistema pull o tirón se conoce por las siguientes características:

- ✓ Es la respuesta posterior a los pedidos, ya que si se conoce la demanda
- ✓ Trabaja “make to order”

Diseño de los Procesos

Es importante mencionar que toda empresa debe de tener un proceso establecido para cada una de sus actividades en donde en el caso de la cafetería Bozze´s Coffee tendrá:

- ✓ Producción: esta situación ocurre cuando se fabrican los productos que ofrecerá la empresa para el consumo del cliente.
- ✓ Logística: es la distribución del producto desde la casa de la Familia Boza Serrano hasta el punto de venta el cual es Plaza Lincoln.
- ✓ Punto de venta: acá es donde se venderán los productos de la cafetería, es decir el lugar en donde los clientes consumen, el personal alista los alimentos de acuerdo con las necesidades de las personas, también se realiza la fabricación de las bebidas como el café caliente, frío y los jugos naturales, además en este punto de venta es donde se deberá de tomar los pedidos especiales. A continuación en la Figura 47 se observar los puntos de los procesos de la cafetería.

Figura 47 Procesos



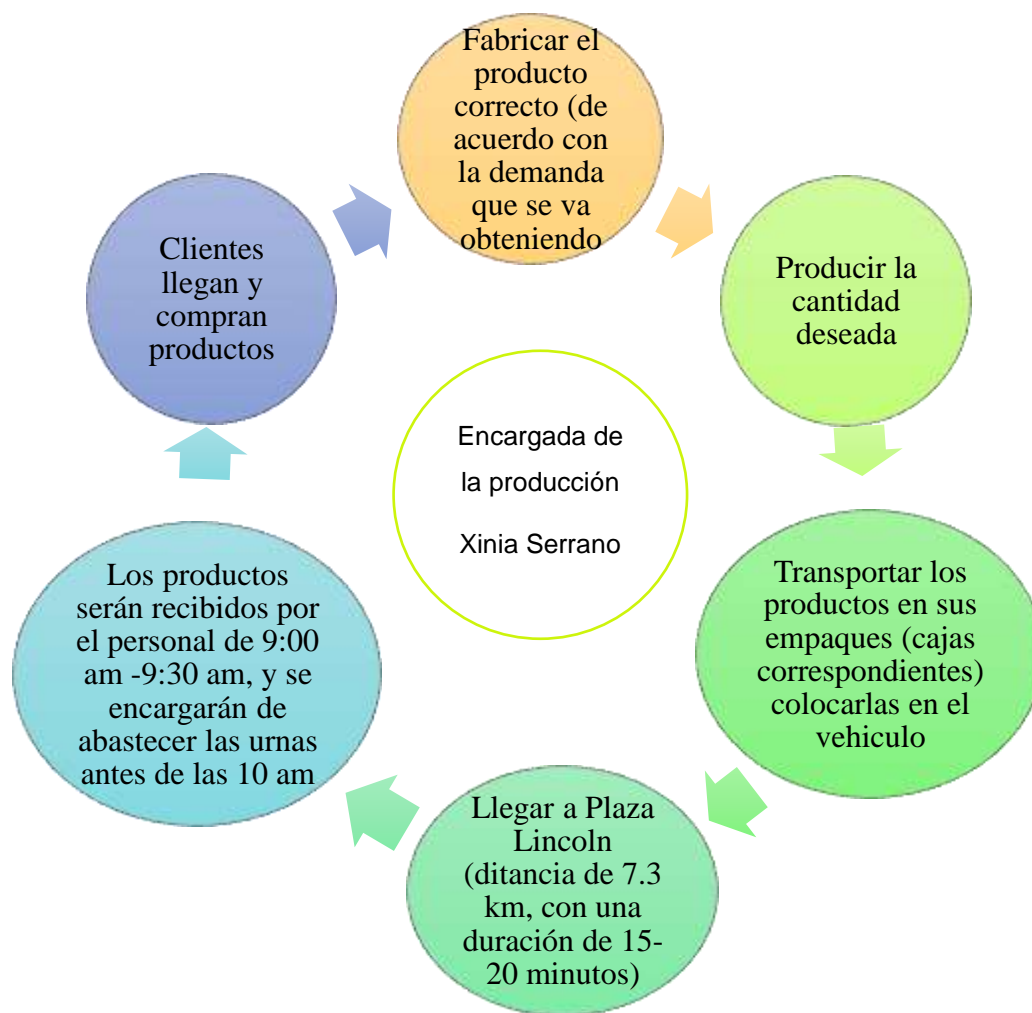
Nota Jimena Boza Serrano

En donde en la Figura 47 se puede observar las tres etapas esenciales que tendrá la cafetería, la cual implica desde el momento de producción el cual involucra temas como calidad, contacto con proveedores, administración de recursos, planeación entre otros, la parte de logística se refiere a la distribución de los productos y el punto de venta tiene como función abastecer las urnas, fabricación de las bebidas, preparación de los alimentos y atender a los clientes.

Logística del proceso

En esta etapa se deberá de definir quien producirá los productos ofrecer y además se deberá de determinar su correcta distribución en donde en la Figura 48 se podrá observar el ciclo del proceso de la logística.

Figura 48 Logística de Bozze´s Coffee



Nota Jimena Boza Serrano

En donde en la Figura 48 se puede observar el proceso de logística por el cual deberá de pasar la empresa, en donde se muestra que el ciclo comienza en donde se decide qué fabrica, hasta qué productos son comprados, en donde vuelve a iniciar el periodo del proceso, es importante mencionar que los productos deben de estar en las urnas antes de las 10 am, ya que Plaza Lincoln abre sus puertas a esa hora.

Flujogramas de producción:

Se realizó la herramienta llamada Flujograma, el cual tiene como función realizar una representación gráfica en donde se visualice todas las operaciones que se realizarán en los procesos de la cafetería. Por ende en todos los flujogramas a presentar, se puede evidenciar que tienen actividades los cuales pertenecen a un rol, como por ejemplo: administración, proveedor, producción, local y por último se obtiene la etapa del cliente ya sea el inicial o el final, dependiendo de cada proceso, es decir tanto de producción o puesto de venta.

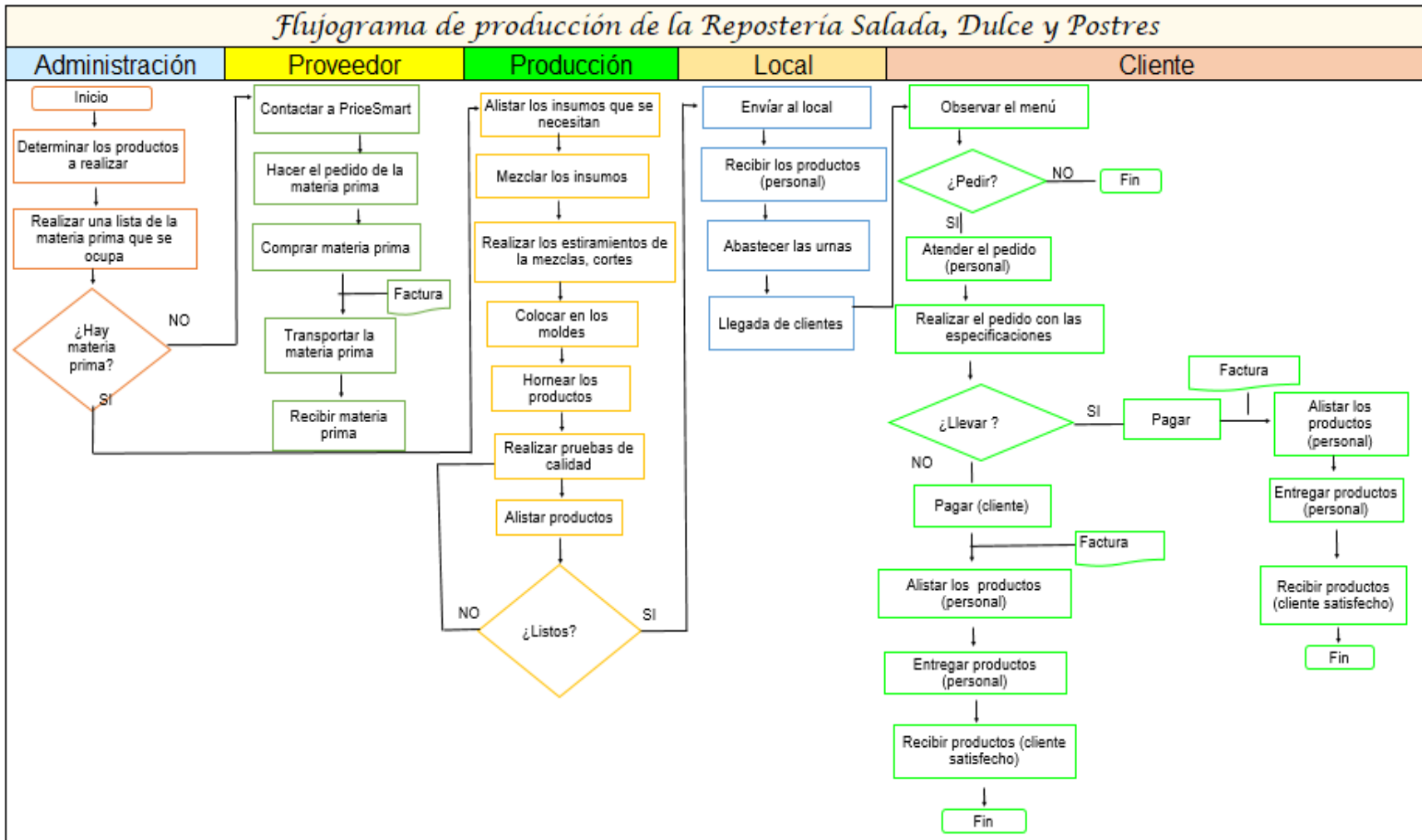
Con el fin de tener un mayor orden y conocimiento de los procedimientos por realizar, es importante recalcar que como la empresa estará ubicada en Plaza Lincoln, y será un “kiosco” la parte de producción se realizará en la casa de la familia Boza Serrano, por ende solo las bebidas serán elaboradas en el local, cuando se habla en términos de “alistar pedidos” es cuando el personal debe de extraer los productos de las urnas si es necesario calentarlo dependiendo de cómo lo desee el cliente y empacarlo para ser entregado al consumidor final.

En donde en la Figura 49 se puede observar que el proceso inicia en la parte de administración en donde la empresa siempre debe de tener claro cuáles son los productos que deben de producir para el inicio de sus operaciones, es decir se muestra el flujo continuo del proceso que debe de realizar la empresa, con el fin de llevar un mayor control para la fabricación de los productos que ofrecerá la cafetería Bozze’s Coffee, en el cual se englobaron la producción de la repostería salada, dulce y postres, en donde se puede observar desde el momento que la administración decide realizar los productos hasta que llegue al cliente y decida si quiere consumir los productos en el local o es para llevar, cuando Bozze’s Coffee tenga varios días de operación la administración sabrá cuáles productos deberá de realizar de acuerdo con las ventas es decir ya se irá conociendo el comportamiento de la demanda, en donde en la Figura 50 se mostrará el proceso por seguir.

Proceso de los pedidos especiales

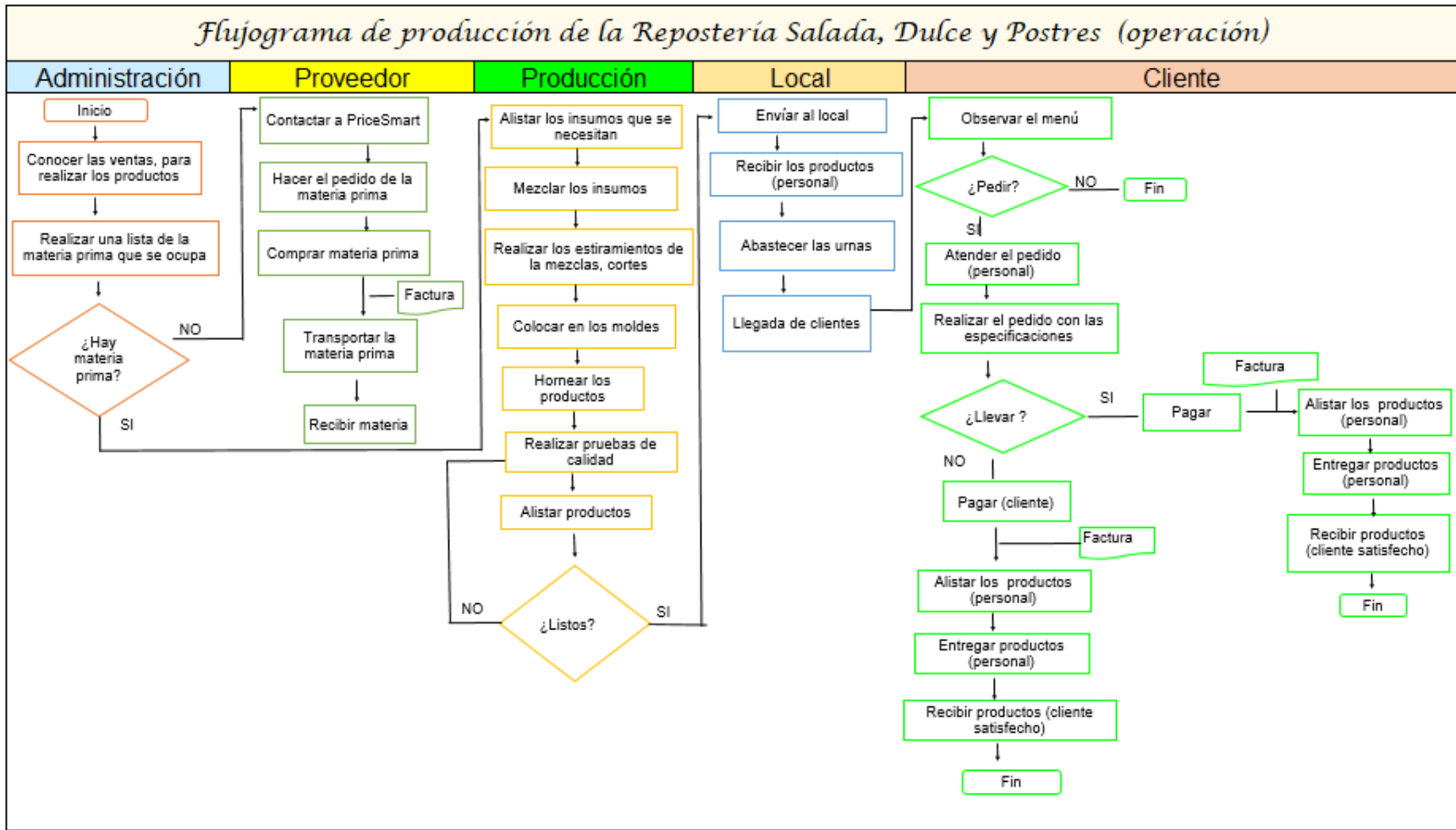
En la Figura 51 se puede observar cómo será el procesos de acción de respuesta ante una solicitud de algún pedido especial, es decir; la empresa ofrecerá un servicio a todas aquellas personas que deciden llegar al lugar y pedir una cierta cantidad de productos que se le realice para un evento especial como reuniones, celebraciones, entre otros, en donde la empresa en un cierto lapso de tiempo de uno a dos días hábiles les entregará sus pedidos.

Figura 49 Flujograma de Producción de Bozze's Coffee



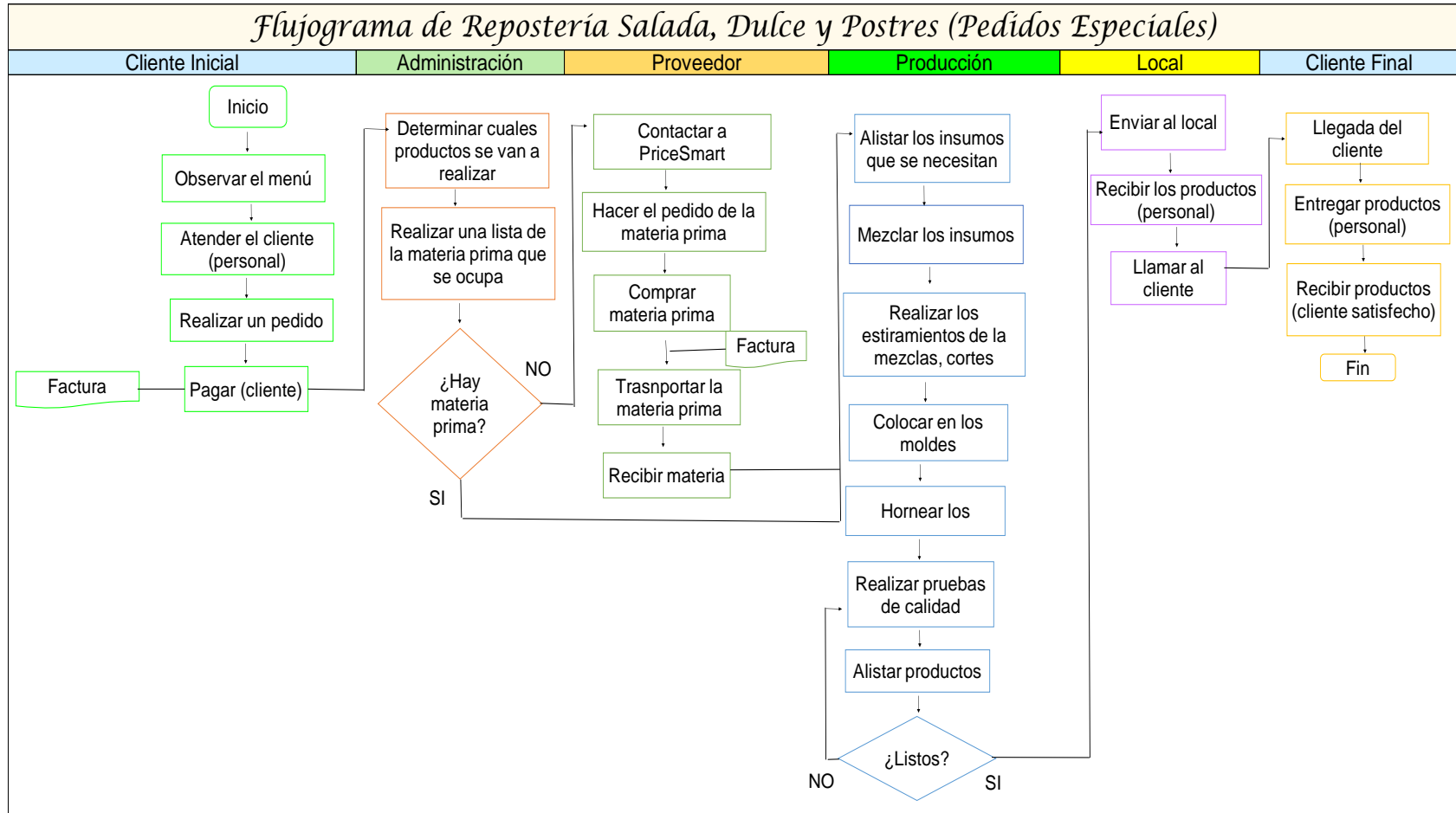
Nota: Jimena Boza Serrano

Figura 50 Flujograma cuando la empresa lleve días de operación



Nota: Jimena Boza Serrano

Figura 51 Proceso de los pedidos especiales de Bozze's Coffee



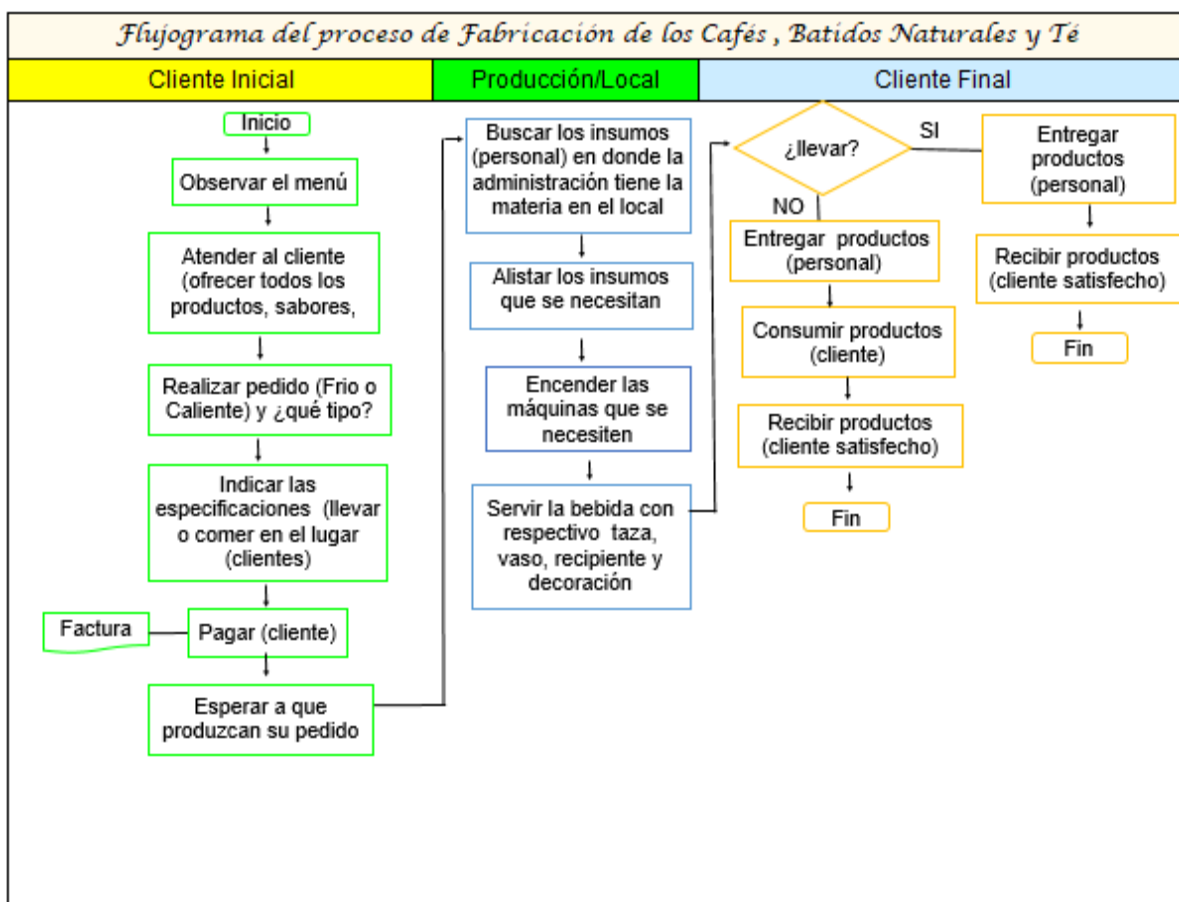
Nota: Jimena Boza Serrano

Flujograma del punto de venta

Bebidas.

En la Figura 52 se puede observar cuál es el proceso que debe de realizar la empresa a la hora de fabricar los cafés, ya sean fríos o calientes, los batidos naturales, y los té, ya que se tendrán las máquinas necesarias para elaborar cada uno, en cuanto a las otras bebidas los cuales son las gaseosas y jugos naturales como los famosos “tropicales”, el único proceso que tiene que realizar el personal es tomarlos de la cámara.

Figura 52 Flujograma de Bebidas de Bozze´s Coffee



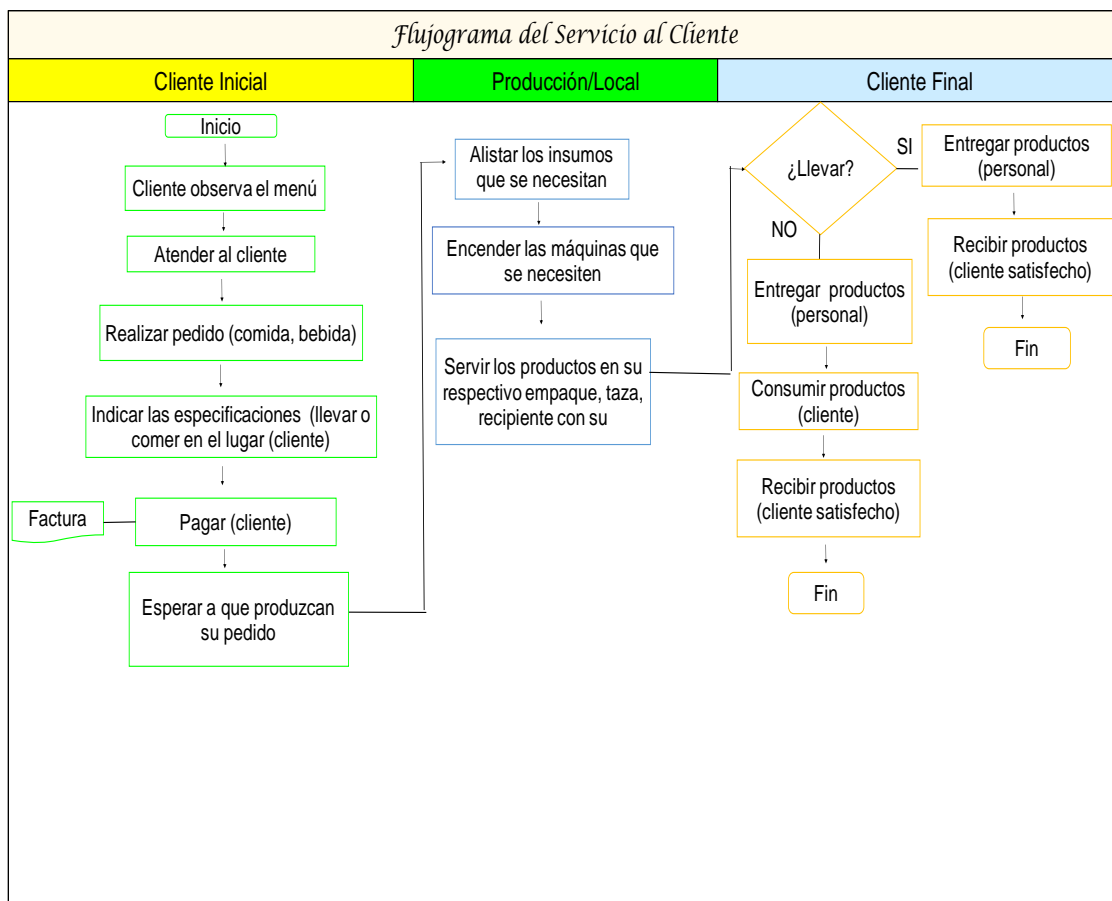
Nota: Jimena Boza Serrano

En donde en la Figura 52 se puede observar el Flujograma el cual representa los procesos de la elaboración de las bebidas, en los cuales cada actividad se divide en un rol; los cuales son cliente inicial, producción/local, y cliente final, en donde en la segunda etapa hace énfasis a que la producción de estas bebidas son en el kiosco.

Proceso del servicio al cliente.

En la Figura 53 se puede observar el proceso de la cafetería cuando todos los productos se encuentran en las urnas, es decir se muestra el procedimiento desde la llegada de un cliente al negocio hasta que el personal aliste los pedidos (como calentarlos, servirlos en platos correspondientes o empaarlos) con el fin de ser entregado de acuerdo con las especificaciones establecidas.

Figura 53 Servicio al Cliente de Bozze´s Coffee



Nota: Jimena Boza Serrano

En las Figura 53 se puede observar que el rol de producción/local consiste en alistar los productos que el cliente desee, en donde es importante mencionar que como el lugar es un kiosco lo único que se fabricará en el lugar son los batidos naturales, y la preparación de los sándwiches, es decir ya estará la materia prima lista (quesos, jamón, pan, carne) pero el personal deberá de armar el producto y calentarlos en el local, en cuanto a la repostería (salada,

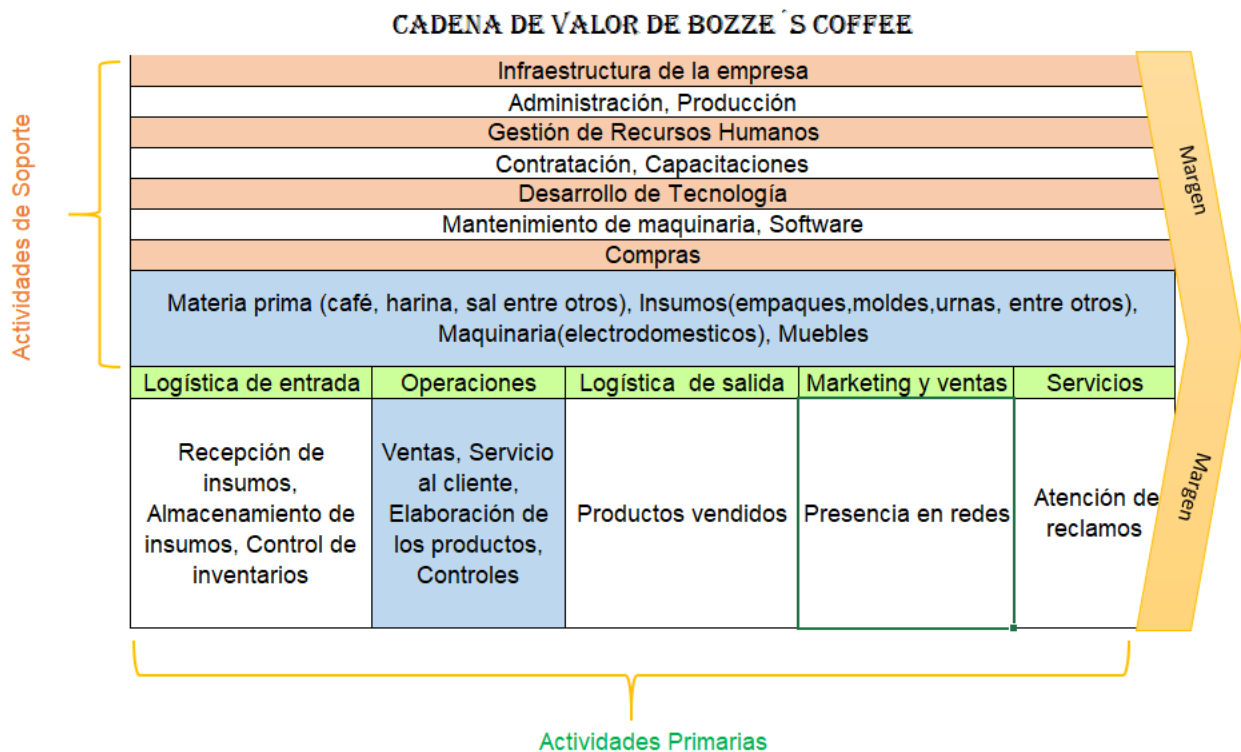
dulce) y los postres ya estarán completamente listos en las urnas y cuando los productos son solicitados los trabajadores deberán de alistarlos para entregarlos al cliente final.

Cadena de Valor

Para la elaboración de este proyecto se decide realizar una cadena de valor ya que es una herramienta práctica que permiten analizar la estructura interna de una organización así mismo permitiendo identificar cuál es la etapa o fase que dará el valor agregado a la empresa con el objetivo de diferenciarse de la competencia, es decir ayuda a visualizar cómo serán las operaciones de la cafetería.

A continuación en la Figura 54 se presenta el diagrama de la cadena de valor de la cafetería Bozze's Coffee:

Figura 54 Cadena de Valor



Nota: Jimena Boza Serrano

En donde en la Figura 54 se observa el proceso continuo que la empresa deberá de realizar para mantener el negocio, en donde se puede mostrar que en la actividad de compras y operación se encuentra el valor añadido de la organización ya que el café que se ofrecerá

en esta empresa será diferente a la competencia, es decir será adquirido por medio de la creación de alianzas con personas que tienen “café autor”, el cual traerá ciertas ventajas al producto como por ejemplo un sabor y aroma único, además Bozze’s Coffee está a favor del medio ambiente, es decir si los clientes desean los productos para llevar, los empaques que se brindarán serán biodegradables. También es importante mencionar que todos los productos que se ofrecerán en esta cafetería son 100% elaborados por la empresa, es decir no se comprará materia prima lista, como por ejemplo: el pan del sándwich. Además la empresa ofrecerá los servicios de “pedidos especiales”, el cual consiste en que los clientes pueden solicitar una cantidad de productos para un evento especial.

Estudio Legal

Todas aquellas personas que deseen construir un negocio deben de contar y cumplir con las distintas normas y leyes que se encuentran estipulados en la República de Costa Rica. En este estudio se busca mencionar y aclarar cuáles son esos requisitos legales por cumplir, con el objetivo de que la empresa pueda desempeñarse correctamente. El conocimiento de la legislación es aplicable a la actividad económica ya que es fundamental para el desarrollo eficaz de las empresas, por ende se debe de conocer adecuadamente las disposiciones legales aplicables, de forma que se logre evitar las obstáculos administrativos y que el desarrollo del negocio se desenvuelva con fluidez y oportunidad.

Constitución de la empresa

La cafetería Bozze’s Coffee estará operando como persona física, en donde estará constituida mediante cuatro socios, las cuales son los que toman las decisiones del rumbo del negocio. De acuerdo al MEIC (2019), brinda una serie de diez pasos de guía para la apertura de una empresa en Costa Rica los cuales son:

Paso 1. Verificar la disponibilidad del nombre de la empresa.

El primer paso que se debe de realizar es verificar que el nombre de la cafetería Bozze’s Coffee sea único, en donde esta etapa se puede confirmar en el Registro Nacional, Además en esta institución costarricense deberá de rellenar unos formularios con el fin de poder inscribir el negocio. (Registro Nacional, 2019) A continuación en la Figura 55 se puede observar el formulario que se debe de completar para la solicitud de nombre comercial.

Figura 55 Formulario por rellenar

El formulario RP1-03, emitido por el Registro Nacional, solicita información para la inscripción de un nombre comercial. Incluye campos para: nombre, dirección de contacto, datos de identificación (Cédula o Pasaporte), domicilio, y datos de la sociedad (razón social, tipo de sociedad, y representantes). También contiene una sección para el domicilio de la oficina o sucursal y una gran zona para adjuntar documentos. El formulario está acompañado de instrucciones detalladas en la parte inferior.

Nota: Registro Nacional 2019

Paso 2.

Verificar que la persona se encuentre al día o que no presente deudas con la Caja Costarricense del Seguro Social (2019) en donde en la Figura 56 se puede observar que este paso se puede verificar por medio de vía web.

Figura 56 Consulta

La imagen muestra la interfaz de usuario de la página web de la Caja Costarricense de Seguro Social. El título principal es 'Padrón al día / Consulta Morosidad'. Hay un campo de búsqueda para ingresar el número de identificación (Cédula o Pasaporte) y un botón verde que dice 'Consultar el padrón al día'. A la derecha, se muestran algunos íconos de servicios disponibles.

Nota: Caja Costarricense de Seguro Social 2019

Paso 3.

Solicitar el Permiso de Uso de Suelo en la Municipalidad donde operará la empresa. Se debe de completar un formulario e indicar la actividad que va a realizar

- ✓ Patente municipal de Moravia:

Figura 58 Formulario por rellenar

MUNICIPALIDAD DE MORAVIA PLATAFORMA DE SERVICIOS		Fórmula: F-004
Constitutivo	plataforma@moravia.go.cr	Teléfono: 2241-8675
Nº	2002	REQUISITOS LICENCIAS COMERCIALES
1. DOMICILIARIA	1) Domicilio actual (aprovechando) 2) Domicilio anterior con fecha de cambio (no aplica) 3) Domicilio anterior con fecha de cambio (no aplica) 4) Domicilio anterior con fecha de cambio (no aplica)	
2. NO DOMICILIARIA	5) Domicilio actual con fecha de cambio (no aplica) 6) Domicilio anterior con fecha de cambio (no aplica)	
3. LUGARES	7) ¿Es un caso de negocio nuevo? (aprovechando) (no aplica) 8) ¿Es un caso de negocio nuevo? (aprovechando) (no aplica) 9) ¿Es un caso de negocio nuevo? (aprovechando) (no aplica)	
4. CAMBIO DE NOMBRE	10) ¿Es un caso de negocio nuevo? (aprovechando) (no aplica) 11) ¿Es un caso de negocio nuevo? (aprovechando) (no aplica)	
5. CAMBIO DE DIRECCION	12) ¿Es un caso de negocio nuevo? (aprovechando) (no aplica) 13) ¿Es un caso de negocio nuevo? (aprovechando) (no aplica)	
6. RENOVACION	14) ¿Es un caso de negocio nuevo? (aprovechando) (no aplica) 15) ¿Es un caso de negocio nuevo? (aprovechando) (no aplica)	
7. AMPLIACION DE ACTIVIDADES	16) ¿Es un caso de negocio nuevo? (aprovechando) (no aplica) 17) ¿Es un caso de negocio nuevo? (aprovechando) (no aplica)	
8. RETIRO DE PATENTE	18) ¿Es un caso de negocio nuevo? (aprovechando) (no aplica) 19) ¿Es un caso de negocio nuevo? (aprovechando) (no aplica)	
9. PERMISOS DE ALMOZAROS Y ESPECTACULOS PUBLICOS	20) ¿Es un caso de negocio nuevo? (aprovechando) (no aplica) 21) ¿Es un caso de negocio nuevo? (aprovechando) (no aplica)	
10. OTROS	22) ¿Es un caso de negocio nuevo? (aprovechando) (no aplica) 23) ¿Es un caso de negocio nuevo? (aprovechando) (no aplica)	

MUNICIPALIDAD DE MORAVIA PLATAFORMA DE SERVICIOS		Fórmula
Constitutivo	plataforma@moravia.go.cr	Teléfono: 2241-8675
REQUISITOS GENERALES		
Puesto, sector y zona: _____ Nombre edificio/avenida: _____ Calle: _____ Nombre propietario: (en caso de no ser propietario, favor indicar nombre de familia y dirección de correo electrónico) No. Cédula: _____ / Aparente: () / En Espaldas: _____ Cuentas de servicios: _____ No. Habitantes (adultos): _____ Permisos habilitados: () Aparente: () / En Espaldas: _____ Alguna ley de conservación: _____ Poder especial (en caso de no ser el propietario): _____ Tipo de actividad o descripción construcción: _____ Muestra actualizada de la subestructura construida: _____ Datos de la Proyectada: _____ Fecha final: _____ Dirección: _____ Nombre solicitante/propietario: _____ Nombre funcionario que recibe: _____		
ESPACIO PARA ANOTAR MAS DE UN PROPIETARIO (anexar hoja adicional sellada por la plataforma, si aplica)		
Nombre	No. Cédula	Fecha
Nombre	No. Cédula	Fecha
Nombre	No. Cédula	Fecha
Nombre	No. Cédula	Fecha

MUNICIPALIDAD DE MORAVIA PLATAFORMA DE SERVICIOS		Fórmula
Constitutivo	plataforma@moravia.go.cr	Teléfono: 2241-8675
REQUISITOS USO DE SUELO		
1. PARA SUELO:	1) ¿Es un caso de negocio nuevo? (aprovechando) (no aplica) 2) ¿Es un caso de negocio nuevo? (aprovechando) (no aplica)	
2. PARA SUBSUELO (CONSERVACION):	3) ¿Es un caso de negocio nuevo? (aprovechando) (no aplica) 4) ¿Es un caso de negocio nuevo? (aprovechando) (no aplica)	
3. PARA MOVIMIENTO TIERRAS:	5) ¿Es un caso de negocio nuevo? (aprovechando) (no aplica) 6) ¿Es un caso de negocio nuevo? (aprovechando) (no aplica)	
4. PARA AFRETE:	7) ¿Es un caso de negocio nuevo? (aprovechando) (no aplica) 8) ¿Es un caso de negocio nuevo? (aprovechando) (no aplica)	
5. PARA TRABAJOS DE CONSERVACION:	9) ¿Es un caso de negocio nuevo? (aprovechando) (no aplica) 10) ¿Es un caso de negocio nuevo? (aprovechando) (no aplica)	
6. PARA SERVICIOS:	11) ¿Es un caso de negocio nuevo? (aprovechando) (no aplica) 12) ¿Es un caso de negocio nuevo? (aprovechando) (no aplica)	

Nota: Municipalidad de Moravia 2019

Además la municipalidad brinda un formulario en donde indica la solicitud de certificaciones de los impuestos con un valor de ₡16000, en donde en la Figura 59 se puede observar los requisitos:

Figura 59 Certificaciones de impuestos

MUNICIPALIDAD DE MORAVIA
DEPARTAMENTO DE CERRAZAS
Sección Certificaciones de Impuestos Municipales al día.

Nombre del Propietario: _____
Número de cédula: _____ No. Finca: _____

Esta Certificación será entregada, un día después de recibirla, únicamente al Dueñero, de la propiedad o bajo autorización previa. (Ley 8229 Gaceta no. 49 del 11 de marzo del 2002.) Adjuntar fotocopia cédula propietario (s)

Fecha: _____ Pagar Timbre Fiscal a 15.00 → _____

Nota: Municipalidad de Moravia 2019

Paso 4.


En el Ministerio de Salud debe de tramitar el Permiso Sanitario de Funcionamiento, es importante mencionar que se deberá de pagar este permiso en el Banco Nacional de Costa Rica, a las siguientes cuentas:

- ✓ Fideicomiso 872-03 ministerio de salud, cédula jurídica: 3-110-728227
- ✓ Cuenta corriente colones: 100-01-000-213715-6
- ✓ Cuenta cliente colones: 15100010012137157
- ✓ Las empresas con la condición de microempresa, cancelan solo \$20,00. (Riesgo), Riesgo A: \$100,00, Riesgo B: \$50,00 y Riesgo C: \$30,00 (Ministerio de Salud, 2019)

También en el Ministerio de Salud de debe de rellenar los siguientes datos con el fin de realizar la solicitud de permisos sanitario de funcionamiento. De acuerdo con la Ley General de Salud y el Reglamento General para Autorizaciones y Permisos Sanitarios de Funcionamiento otorgados por el Ministerio de Salud, todos los establecimientos industriales, comerciales y de servicio deben contar la autorización o permiso sanitario de Funcionamiento para operar en el territorio nacional. (Ministerio de Salud, 2019), en el cual

deberán de completar los siguientes formularios. En la Figura 60 se mostrará el formulario de Unificado de solicitud de permiso sanitario de funcionamiento.

Figura 60 Formulario por rellenar

FORMULARIO UNIFICADO DE SOLICITUD DE PERMISO SANITARIO DE FUNCIONAMIENTO							
A. INFORMACIÓN RELATIVA AL ESTABLECIMIENTO Y ACTIVIDAD PARA LA CUAL SOLICITA PERMISO SANITARIO DE FUNCIONAMIENTO: (No dejar espacios en blanco, escribir letra de preferencia todo en mayúsculas o de mayor letra de caracteres)							
1	MOTIVO DE PRESENTACIÓN	2	GRUPO DE RIESGO	3	CODIGO(S) CRU	4	TIPO DE ACTIVIDAD O SERVICIO *PRINCIPAL:
	TERCEZ		A B C				*ACCESORIA (S):
	RENOVACION						
5 NOMBRE COMERCIAL DEL ESTABLECIMIENTO, EMPRESA O REGIDO QUE SOLICITA PSF							
6 PROVINCIA		7 CANTON		8 DISTRITO			
9 DIRECCION EXACTA DEL ESTABLECIMIENTO (CALLEAVENIDA Y OTRAS SEÑAS ESPECIFICAS)							
10	TELEFONOS	11	Nº DE FAX	12	APDO. POSTAL	13	CORREO ELECTRONICO
14 NOMBRE DEL PROPIETARIO O REPRESENTANTE LEGAL DE LA ACTIVIDAD O ESTABLECIMIENTO:				15	Nº DOCUMENTO DE IDENTIDAD:		
16	TELEFONOS	17	Nº DE FAX	18	APDO. POSTAL	19	CORREO ELECTRONICO
20 LUGAR O MEDIO DE NOTIFICACION DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA ACTIVIDAD O ESTABLECIMIENTO:							
21 RAZON SOCIAL DE LA ACTIVIDAD O ESTABLECIMIENTO:				22	CEDULA JURIDICA:		
23 NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL DEL INMUEBLE				24	Nº DOCUMENTO DE IDENTIDAD:		
25	TELEFONO	26	Nº DE FAX	27	APDO. POSTAL	28	CORREO ELECTRONICO
29 LUGAR O MEDIO DE NOTIFICACION DEL REPRESENTANTE LEGAL DEL INMUEBLE:							
30 N° TOTAL DE EMPLEADOS:		31	N° HOMBRRES	32	N° MUJERES	33	N° TOTAL DE OCCUPANTES
34 HORARIO DE TRABAJO (APERTURA Y CIERRE):			35	HORARIO DE ATENCION DE USUARIOS:			
36 AREA DE TRABAJO EN METROS CUADRADOS:							
37 DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS OFERTADOS (Ver instrucciones al dorso usar hojas adicionales si es necesario)							
38 GENERA RESIDUOS PELIGROSOS () SI () NO CANTIDAD POR MES							
39 FIRMA DEL PROPIETARIO O REPRESENTANTE LEGAL DE LA ACTIVIDAD O ESTABLECIMIENTO: AUTENTICACION							
B. LOS SIGUIENTES ESPACIOS SON DE USO EXCLUSIVO DEL MINISTERIO DE SALUD (Deben llenarse conforme lo señala el instructivo)							
40		41					
FECHA DE RECIBIDO DE SOLICITUD		NOMBRE DEL FUNCIONARIO QUE RECIBE LA SOLICITUD					
42		43					
SELLO		Nº DE SOLICITUD					
C. REQUERIMIENTOS DE LA SOLICITUD							
1. DECLARACION JURADA (Solo en caso de primera vez) ()							
2. COPIA DE COMPROBANTE DE PAGO DE SERVICIOS ()							
3. COPIA DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD (Solo en caso de primera vez) ()							
4. CERTIFICACION REGISTRAL O NOTARIAL DE LA PERSONERIA JURIDICA VIGENTE (Solo en caso de primera vez)							
D. USO EXCLUSIVO PARA ACTIVIDADES DEL GRUPO C:							
Para las actividades del Grupo C, el presente formulario con la debida firma del funcionario que recibe la solicitud y sello de la DARS constituirá el Certificado de Permiso de Funcionamiento.		 Permiso Sanitario de Funcionamiento N° _____ FECHA: _____ TIENE VALIDEZ DE _____ AÑOS _____ SELLO FECHA DE VENCIMIENTO: _____ NOMBRE Y FIRMA: _____ / _____ (Funcionario que recibe la solicitud)					

Nota: Ministerio de Salud 2019

En donde de acuerdo con la institución mencionado anteriormente en la Figura 61 se mostrará el formulario de la Declaración Jurada para trámites de solicitud de permisos sanitarios de funcionamiento por primera vez o renovaciones.

Figura 61 Formulario a rellenar

DECLARACION JURADA PARA TRAMITES DE SOLICITUD DE PERMISOS SANITARIOS DE FUNCIONAMIENTO POR PRIMERA VEZ O RENOVACIONES.

Yo, _____, con domicilio en _____ Distrito _____, Cantón _____ Provincia _____, Otras _____ señas _____ documento de identidad N° _____ En mi carácter de: () Representante legal o Apoderado () Propietario () Inquilino () Otro (Especifique): _____ del establecimiento denominado: _____, cuyas actividades que se realizan son _____ Dirección _____ del establecimiento _____ razón social es: _____ Con Cédula Jurídica N° _____, Solicito me sea otorgado el permiso que señala la Ley General de Salud, a mi representada, para lo cual declaro bajo fe de juramento y que de no decir la verdad incurriré en perjuicio sancionado con pena de prisión según el Código Penal y conocimiento de la importancia de lo aquí anotado, lo siguiente:

Primero: Que la actividad señalada en el formulario de solicitud del PSF que se realizará en el establecimiento denominado _____ cumple con toda la normativa establecida para el caso en concreto.

Segundo: - Que la información que contiene el formulario unificado que adjunto a esta declaración es verdadera.

Tercero: - Que en cumplimiento de lo establecido en los artículos 44, 74 y 74 bis de la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social y el artículo 66 del Reglamento del Seguro Social, me comprometo a la inscripción como patrono o trabajador independiente dentro de los ocho días hábiles posteriores al inicio de la actividad. Asimismo, declaro estar al día en el pago de mis obligaciones con esa institución.

Certificado de vigencia profesional vigente otorgado por el Colegio Profesional correspondiente: _____
 Certificado de operación del establecimiento vigente extendido por el Colegio Profesional correspondiente: _____
 Permiso de funcionamiento para cédulas vigente extendido por el Ministerio: _____
 Resolución N° _____ de la DPAH autorizando la utilización de la fuente de emisiones de radiaciones ionizantes.
 Contrato N° _____ suscrito por el Colegio de Ingenieros y Arquitectos a los planos constructivos.

Además, declaro que la actividad para la cual solicito el PSF, cumple con los requisitos señalados para la solicitud del trámite por primera vez según el Reglamento General para Autorizaciones y Permisos Sanitarios de Funcionamiento Otorgados por el Ministerio de Salud.

Séptimo: - Asimismo, me comprometo a mantener las condiciones debidas por el tiempo de vigencia del permiso y cumplir con los términos de la normativa antes indicada, por ser requisito indispensable para la operación de mi establecimiento, de igual forma me comprometo que todos los servicios brindados y los productos, equipos y materiales que se comercialicen o utilicen dentro del establecimiento que represento, cuando proceda, estarán debidamente autorizados por el Ministerio de Salud y a no ampliar o cambiar de actividad sin la autorización previa de este Ministerio.

Octavo: - Por lo anterior, quedo aprobado de las consecuencias legales y judiciales, con que la legislación castiga el delito de perjurio. Asimismo, asumo de toda responsabilidad a las autoridades del Ministerio de Salud por el otorgamiento del PSF con base en la presente declaración. ADICIONALMENTE: conozco de las consecuencias legales y administrativas de la presente declaración jurada, manifiesto y autorizo en forma expresa para que la autoridad de salud correspondiente, proceda a suspender o a cancelar el Permiso Sanitario de Funcionamiento, según corresponda, y ponga con la clausura del establecimiento para el cual inscribo el presente Permiso Sanitario de Funcionamiento, si se llegase a corroborar

Cuarto: - Que cumplo con lo establecido en la Ley N° 9038 del 22 de marzo de 2012 "Ley General de Control de Tabaco y sus Efectos Nocivos a la Salud" y sus reglamentos (así adicionado el punto "tercer bis" anterior por el inciso a) del artículo 61 del Reglamento a la Ley General de Control de Tabaco y sus Efectos Nocivos en la Salud, aprobado mediante el decreto ejecutivo N° 37185-S de 26 de junio de 2017).

Quinto: - Que conforme a lo establecido en el Decreto N° 36979-MEIC, RTCR 458-2011 Reglamento de Oficialización del Código Eléctrico de Costa Rica para la Seguridad de la Vida y de la Propiedad, artículo 5°, inciso 3.2.4.3, cuando corresponda según el artículo 21 inciso 7 del Reglamento General para Autorizaciones y de Permisos Sanitarios de Funcionamiento Otorgados por el Ministerio de Salud y sus reformas, cumplo con lo ahí exigido.

Sexto: - Que de conformidad con lo establecido en el Reglamento General para Autorizaciones y Permisos Sanitarios de Funcionamiento Otorgados por el Ministerio de Salud en su Artículo 9, Condiciones Previas, mi representada cumple con lo ahí solicitado y para ello suministro la siguiente información según corresponda: (Aplica solo para trámites de permisos sanitarios de funcionamiento por primera vez).

- 1- Resolución Municipal de Ubicación N° _____ otorgada por la Municipalidad de _____, emitida el día _____ del mes de _____ del año _____.
- 2- Viabilidad (licencia) Ambiental N° _____ emitida por la SETENA el día _____ del mes de _____ del año _____.
- 3- Oficio N° _____ de nota emitida por el Ente Administrador del Alcantarillado Sanitario indicando que acepta el volumen de las aguas residuales del establecimiento que serán vertidas en el alcantarillado sanitario, otorgada el día _____ del mes de _____ del año _____ o Permiso de vertido N° _____ emitido por el MINAE que permita descargar aguas residuales al cuerpo de agua _____, otorgado el día _____ del mes de _____ del año _____.

alguna falsedad en la presente declaración, errores u omisiones en los documentos aportados, o que los servicios prestados y/o los productos comercializados dentro de mi establecimiento no cuentan con la debida autorización sanitaria. ES TODO.

Firmo en _____ a las _____ horas del día _____ del mes de _____ del año _____.

Firma: _____

Es auténtica: _____

INSTRUCCIONES:

En caso de persona jurídica debe aportar la certificación registral o notarial de la personería la cual tendrá una vigencia de un mes. La certificación digital expedida por el Registro Público tendrá una validez de 15 días naturales.

En caso de que un tercero realice el trámite se debe adjuntar fotocopia de documento de identificación de quien solicita el PSF (eventual titular), además de la respectiva autorización.

Solamente podrá rendir la declaración jurada quien esté facultado legalmente para dicho acto.

Si la firma es digital no se requiere de autenticación. Igualmente, no requerirá autenticación si el gestorante realiza el trámite personalmente.

Nota: Ministerio de Salud 2019

Además se debe de completar una serie de requisitos los cuales consisten en el registro de productos de interés sanitario en la sección de Alimentos, debe de cumplir los siguientes requisitos los cuales son:

- ✓ Toda persona física que se ocupe de la importación, elaboración o comercio de alimentos de nombre determinado deberá solicitar, previamente, el permiso del Ministerio de Salud, (manipulación de alimentos).

- ✓ El registro tiene una validez de cinco años y después de transcurrido ese tiempo si se desea continuar comercializando el producto debe ser renovado el registro. (Ministerio de Salud, 2019)

Paso 5.

Tramitar ante el Instituto Nacional de Seguros (INS), una Póliza de Riesgos del Trabajo

- ✓ Tipos de póliza exclusiva para patronos

Póliza Permanente RT-General: Este seguro le permite asegurar a los trabajadores que se contraten (en calidad de patrono) para desarrollar su actividad comercial permanente. Esta póliza puede ser suscrita por personas físicas y personas jurídicas, en calidad de patronos de los trabajadores contratados. (Instituto Nacional de Seguros , 2019) A continuación en la Figura 62 se puede observar que si la empresa adquiere una póliza deberá de completar el siguiente formulario.

Figura 62 Formulario por rellenar

The figure displays two parts of a form from the Instituto Nacional de Seguros (INS). The top part is the header and the first section, 'Identificación del asegurado', which includes fields for name, ID, and other personal details. The bottom part is a table for listing workers, with columns for 'Código', 'Apellido', 'Nombre completo', 'Identificación', 'C.C.', 'Mesa de trabajo', and 'Clasificación'. The table has 10 rows for listing workers.

Paso 6.

En donde según el MEIC (2019) indica como paso seis inscribir la empresa ante el Ministerio de Hacienda, la actividad empresarial que realiza. La inscripción puede llevarla a cabo de:

- ✓ Régimen Simplificado: este es un régimen especial para ciertas actividades empresariales, que está orientado a empresas pequeñas, parte de los requisitos de este sistema son: no sobrepasar un monto de 150 salario base en las compras, y un 350 de salario base en valor de activo, y tener un mínimo de cinco trabajadores
 - Este régimen se presenta de forma trimestral , el cual tiene el siguiente orden:
 - Octubre, noviembre y diciembre
 - Enero, febrero y marzo
 - Abril, mayo y junio
 - Julio, agosto y setiembre

De acuerdo al Ministerio de Hacienda. (2019), se deberá de rellenar el siguiente formulario llamado D-105, el cual es la declaración jurada del régimen de tributación simplificada del impuesto sobre la renta en donde en la Figura 63 se presentará:

Figura 63 Formulario D-105, Impuesto sobre la Renta

D-105 Declaración Jurada del Régimen de Tributación Simplificada Impuesto sobre la Renta			
02 - Período:		I Trimestre: Marzo(3)	
04 - Cédula:		2019 000000000	
I. Determinación de la obligación tributaria			
Tipo de Actividad ?	Montos de compras ?	Factor ?	Monto del impuesto ?
20 - Debe dar clic en la barra de la casilla para seleccionar una Actividad Económica	21 -	22 - 0,000	23 - 0
24 - Debe dar clic en la barra de la casilla para seleccionar una Actividad Económica	25 -	26 - 0,000	27 - 0
28 - Debe dar clic en la barra de la casilla para seleccionar una Actividad Económica	29 -	30 - 0,000	31 - 0
32 - Debe dar clic en la barra de la casilla para seleccionar una Actividad Económica	33 -	34 - 0,000	35 - 0
36 - Debe dar clic en la barra de la casilla para seleccionar una Actividad Económica	37 -	38 - 0,000	39 - 0
60 - Impuesto sobre la renta			0
62 - Crédito por retenciones del 2%			0
VI. Liquidación deuda tributaria			
79 - Total impuesto del período			0
84 - Solicito compensar con créditos a mi favor por el monto de			0
GENERAR ARCHIVO XML			

Nota: Ministerio de Hacienda 2019

Además, de acuerdo al Ministerio de Hacienda se debe de completar otro formulario nombrado D-105, el cual es la declaración jurada del régimen de tributación simplificada del impuesto sobre la venta en donde en la Figura 64 se presentará:

Figura 64 Formulario D-105, Impuesto sobre la Venta

D-105 Declaración Jurada del Régimen de Tributación Simplificada Impuesto General sobre las Ventas			
02 - Período:			I Trimestre: Marzo(3)
04 - Cédula:			2019
			0000000000
I. Determinación de la obligación tributaria			
Tipo de Actividad ?	Montos de compras ?	Factor ?	Monto del impuesto ?
40 - Debe dar clic en la barra de la casilla para seleccionar una Actividad Económica	41 -	42 -	0,000 43 - 0
44 - Debe dar clic en la barra de la casilla para seleccionar una Actividad Económica	45 -	46 -	0,000 47 - 0
48 - Debe dar clic en la barra de la casilla para seleccionar una Actividad Económica	49 -	50 -	0,000 51 - 0
52 - Debe dar clic en la barra de la casilla para seleccionar una Actividad Económica	53 -	54 -	0,000 55 - 0
56 - Debe dar clic en la barra de la casilla para seleccionar una Actividad Económica	57 -	58 -	0,000 59 - 0
61 - Impuesto sobre la venta			0
VI. Liquidación deuda tributaria			
79 - Total impuesto del período			0
84 - Solicito compensar con créditos a mi favor por el monto de			0
GENERAR ARCHIVO XML			

Nota Ministerio de Hacienda 2019

Impuestos

Según el Ministerio de Hacienda (2019), indica que el impuesto de la renta “grava las utilidades generadas por cualquier actividad o negocio de carácter lucrativo, que realicen las personas físicas o jurídicas en el territorio nacional durante el período fiscal ordinario o especial” Y el impuesto de la venta que recae sobre el valor agregado en la venta de mercancías y en la prestación de algunos servicios. A continuación en la Tabla 12 se presentará el porcentaje del impuesto que deberá de tener en cuenta la cafetería, de acuerdo al impuesto del Régimen de Tributación Simplificada (Ministerio de Hacienda, 2019)

Tabla 12 Impuesto de la renta y venta (iva)

Actividades que pueden inscribirse en el Régimen de Tributación Simplificada	Renta	IVA
Restaurantes, cafés, sodas y otros establecimientos que vendan comidas, bebidas o ambas.	0,020	0,040

Nota Ministerio de Hacienda 2019

Permisos del Ministerio de Hacienda.

Declaración de Inscripción en el Registro Único Tributario el cual se deberá de rellenar un formulario llamado D-140 "Declaración de Inscripción, Modificación de Datos y Desinscripción, Registro Único de Contribuyentes" completo, sin tachones ni borrones. Si el trámite lo solicita una persona física, entonces debe presentar la cédula de identidad en

original y fotocopia simple. (Ministerio de Hacienda, 2019) A continuación en la Figura 65 se mostrará el formulario D-140.

Figura 65 Formulario a rellenar

El formulario D-140, titulado 'Declaración de inscripción en el Registro Único Tributario', está dividido en secciones numeradas de I a VI. Cada sección contiene campos para ingresar datos personales, fiscales y de identificación. Las secciones principales son:

- I. Identificación del obligado tribuyente:** Incluye campos para nombre completo, número de identificación, género, fecha de nacimiento, lugar de nacimiento, estado civil, y teléfono.
- II. Datos de contacto del obligado tribuyente:** Incluye campos para correo electrónico, número de celular, y número de teléfono.
- III. Datos de la actividad económica:** Incluye campos para nombre comercial, actividad económica, y dirección de la actividad económica.
- IV. Datos de la actividad económica:** Incluye campos para nombre comercial, actividad económica, y dirección de la actividad económica.
- V. Datos generales de inscripción por agente:** Incluye campos para nombre completo y número de identificación.
- VI. Información de representación legal:** Incluye campos para nombre completo y número de identificación.

Al final del formulario, se indica 'DE USO EXCLUSIVO PARA LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA'.

Nota Ministerio de Hacienda 2019

Factura electrónica.

Como primer paso la empresa deberá de inscribirse como contribuyente ante la Dirección General de Tributación, proceso que se debe realizar a través del portal Administración Tributaria Virtual (ATV). En donde se deberá de generar usuario y contraseña de ingreso, para el envío y confirmación de comprobantes electrónicos al validador del Ministerio de Hacienda. Se debe generar en el portal Administración Tributaria Virtual ATV y serán utilizados para el envío de los comprobantes electrónicos al validador del Ministerio de Hacienda, con el propósito de identificar quién lo emite, es decir se encarga de emitir facturas electrónicas, (Ministerio de Hacienda, 2019) . A continuación en la Figura 66 se puede observar el ATV.

Figura 66 Página del ATV

Bienvenido(a) al portal
Administración Tributaria Virtu@l

N° Identificación:

Contraseña:

[Crear cuenta de usuario](#)

[¿Recuperar su contraseña?](#)

Nota Ministerio de Hacienda 2019

Además se debe de contar con un mecanismo de seguridad para firmar los comprobantes electrónicos como una firma digital (persona física), en donde la firma digital se puede descargar el software por medio de la página de Ministerio de Hacienda. Se puede observar en la Figura 67 en donde se deberá de seleccionar el que se adapte a los instrumentos utilizados por la empresa pero para el régimen simplificado este paso no es necesario. (Ministerio de Hacienda, 2019)

Figura 67 Firma Digital

Herramienta gratuita de emisión de comprobantes

Dirección de Servicio al Contribuyente
Actualizado a 2019

Esta página es para hacer uso de la herramienta gratuita de emisión de comprobantes electrónicos del Ministerio de Hacienda, para cargar con los datos de personas físicas y establecimientos de comercio. [Descargue el software para la emisión y recepción de comprobantes electrónicos con independencia del sistema a utilizar.](#)

Software:

A continuación se presenta una serie de formatos que podrá descargar según el sistema operativo de su computadora a seguir el mecanismo de seguridad (firma digital o clave criptográfica). Este formato es un complemento que se debe utilizar en el proceso de emisión y recepción de comprobantes electrónicos.

Descargue el formato que utilizará	Sistema operativo de su computadora
Formato para clave criptográfica	Windows 10 bits
Formato para firma digital	
Formato para clave criptográfica	Windows 64 bits
Formato para Firma digital	
Formato para clave criptográfica	Mac OS
Formato para Firma Digital	

Nota Ministerio de Hacienda 2019

Paso 7.

De acuerdo al MEIC (2019), se debe de registrar ante la CCSS como Patrono(a), por ende para la inscripción de patrono físico ante la CCSS deberá de presentar los siguientes documentos:

- ✓ Original de la cédula de identidad.
- ✓ Fotocopia de la cédula de identidad de cada trabajador. En caso de personas extranjeras presentar: (pasaporte, cédula de residencia, carné de refugiado, entre otros). (Caja Costarricense de Seguro Social, 2019)

A continuación en la Figura 68 se presentará el formulario que se deberá de completar para la solicitud de Inscripción o Reanudación patronal (patrono Físico):

Figura 68 Formulario por rellenar

Caja Costarricense de Seguro Social
Inscripción y Reanudación Patronal
Caja Costarricense de Seguro Social
PATRONO FÍSICO FÍSICO

Fecha: _____
 Nombre: _____
 Dirección de inscripción: _____
 Calle Costarricense de Seguro Social: _____
 Ciudad: _____
 País: _____
 Yo: _____ con número de identificación: _____
 solicito la inscripción () reanudación () patronal en la Caja Costarricense de Seguro Social, por la actividad económica de: _____
 El centro de trabajo se sitúa en: _____
 El nombre comercial del negocio es: _____ y tiene el número de matrícula: _____, con sede en: _____
 La dirección o medio para notificaciones es: _____
 En caso de contar con Póliza de Seguro del Trabajo del ITC, detallar el número de póliza: _____

Las trabajadoras que laboran en el servicio del patrono se detallan a continuación (indicar el nombre y apellidos de los trabajadores tal como aparecen en el documento de identificación. En el caso de extranjeros que posean carné de aseguración, indicar como identificación el número de seguro social):

Nombre Completo	Nº de identificación	Fecha de ingreso	Ocupación	Modalidad de pago: Bónus, Día, Semana, Quincena, Mens	Salario	Días laborales semana	Horario	Tiempo Desempeño (Años/mes)

*** Puede adjuntar otros hojas a este formulario cuando existan más trabajadores o bien al cumplir una jornada de trabajo variable con los respectivos registros.

Firma del patrono: _____
 Número de identificación: _____
 Tel. residencial: _____ Celular: _____
 Dirección del Patrono: _____

NOTA: El trámite debe ser realizado por el Patrono o autorizar a otra persona mediante nota. El solicitante debe aportar original y copia del documento de identificación.

Nota: Caja Costarricense de Seguro Social 2019

Paso 8.

Se debe de abrir una cuenta bancaria mantener el efectivo que genera el negocio, además cuando ya la empresa está inscrito en Ministerio de Hacienda, la empresa deberá de tener un teléfono o internet, en donde el Banco BCR cobra \$60 por la instalación del datafono, para adquirir este instrumento de cobro a los clientes, la empresa deberá de tener un mínimo de ventas mensuales de \$500, si el negocio no logra ese monto el banco les cobrará \$10 mensuales por los servicios.

Además en este banco se realizará en préstamo correspondiente para la apertura de la empresa en donde se debe de completar los siguientes pasos de acuerdo con la Figura 69:

Figura 69 Documentación del BCR

Documentación que debe completar el cliente
1. Formulario de solicitud con la información completa y debidamente firmado por el solicitante.
2. Formulario de solicitud de información a SUGEF debidamente firmado.
3. Formulario Conozca a su cliente BCR con la información completa y debidamente firmado por el solicitante (aplica solamente para personas que actualmente no sean clientes del Banco).
4. El solicitante deberá llenar y firmar el Anexo 11-A Declaración jurada Grupos de interés económico, Personas Jurídicas o 11-B la Declaración Jurada Grupos de Interés Económico Personas Físicas según corresponda
5. Formulario de póliza colectiva de vida. Se debe verificar el tipo de formulario requerido según edad del participante y monto en el módulo de Vida en la dirección SOMOS/CATALOGO DE PRODUCTOS / BCR SEGUROS / MODULO DE VIDA
6. Declaración Jurada de deudas no reguladas por Sugef, formulario 28-SD

Nota: Banco de Costa Rica 2019

Paso 9.

De acuerdo con la conversación que se obtuvo con el señor Cesar Soler Lamas se presentará algunos puntos esenciales los cuales serán parte del contrato de Plaza Lincoln en la Figura 70.

Figura 70 Contrato de Plaza Lincoln

Área: 12 m² para la construcción del Kiosco

Alquiler kiosco: \$1500 x mes

Costo por metro cuadrado adicional es de \$125, por el espacio del centro comercial solo se permite adquirir como máximo 4m

Mantenimiento: \$100 x mes, no incluye los servicios públicos

Plazo: 3 años

Depósito: Equivalente a un mes de alquiler total (kiosco + espacio adquirido para las colocación de mesas y sillas)

Altura máxima permitida aproximadamente 3 metros

No hacer daños en el centro comercial como en el piso o paredes

Abastecer las urnas antes de las 10 am

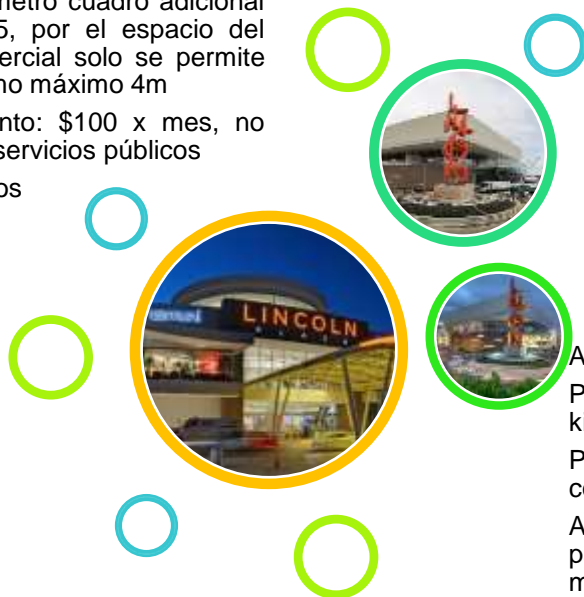
Respetar el horario de Plaza Lincoln

Aumento Anual: 5%

Periodo para la construcción de kiosco: 2-4 meses

Plaza Lincoln se encarga de las condiciones eléctricas, mecánicas

Algunos materiales permitidos para la construcción: metal, madera



Nota Cesar Soler Lamas

Paso 10

A continuación en el paso 11 se presentará de acuerdo al MEIC (2019), el formulario que se debe de rellenar para registrar una empresa Pyme, el cual se presenta en la Figura 71

Figura 71 Formulario para registrarse ante el MEIC

The image shows a complex registration form from the MEIC (Ministerio del Poder Judicial) for Pymes. It is divided into several sections with various input fields, checkboxes, and dropdown menus. The form includes sections for 'Datos de identificación', 'Datos de contacto', 'Datos de la empresa', and 'Datos de la actividad'. The text is small and dense, typical of a government form.

Nota MEIC 2019

Además para determinar qué tipo de empresa Pymes es el negocio la página del MEIC ofrece un formulario en línea para determinar si es una

- Microempresa: Son aquellas empresas que tienen 10 o menos trabajadores, sus ventas no pueden superar 2 millones de euros anuales.
- Pequeña empresa: Son las empresas que tienen menos de 50 empleados, sus ventas no pueden superar 10 millones de euros anuales.
- Mediana empresa: Las medianas empresas no deben sobrepasar los 250 empleados, sus ventas no pueden superar 2 millones de euros anuales. En donde en la Figura 72 se presentará la clasificación del tipo de cada Pymes de acuerdo al MEIC (2019):

Figura 72 Determinar el tipo de empresa

The image shows a web-based form titled 'Clasificación de PYME'. At the top, it lists three categories: Microempresa (10 or fewer employees, sales up to 2 million), Pequeña Empresa (fewer than 50 employees, sales up to 10 million), and Mediana Empresa (up to 250 employees, sales up to 2 million). Below this, there are input fields for 'Número de Empleados', 'Valor de Ventas Anuales (Miles €)', and 'Valor de los Activos (€)'. There are 'Calcular' and 'Limpiar' buttons. At the bottom, it shows 'Valor de P' as 0.00 and 'Tamaño'.

Nota MEIC 2019

CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

De acuerdo al capítulo anterior se pudo determinar que como primer paso se tuvo una guía por medio de un mapa conceptual con el fin de llevar el desarrollo del proyecto de una manera ordenada y precisa, además se presentaron los datos más importantes del capítulo 1 con el fin de tener a mano la información más relevante. Con base en el estudio técnico, se realizó la aplicación de algunas herramientas ingenieriles, en donde se pudo definir que la empresa se ubicará en la provincia de San José, cuyo micro localización será en Plaza Lincoln (Moravia), ya que este lugar resultó como la mejor alternativa para el inicio de un negocio. En donde se pudo determinar que la infraestructura de la cafetería será un kiosco, ya que este centro comercial ofrecía esta opción, además se debe de mencionar que un kiosco ofrece muchas ventajas ya que esta idea de infraestructura es la más recomendable para todos aquellos emprendedores con poca experiencia pero con muchas energía y ansias de crecer, ya que tiene un tamaño adecuado el cual simplifica y reduce la inversión inicial necesaria, pero para el éxito de este negocio se debe de tener una amplia gama de productos, ubicación visible y que no existan más kioscos con el mismo negocio. Para conocer los productos y servicios esenciales que deberá de tener Bozze's Coffee se decidió realizar una encuesta, la cual fue dirigida a las personas que habitan o vistan en el cantón donde se ubicará la empresa, con el fin de determinar las necesidades y especificaciones, en donde se obtuvo como resultado que debe de ser una cafetería con una gran amplia gama de productos como repostería dulce, salada, postres, sándwiches, bebidas frías y calientes, acompañado de servicios como un buen parqueo, precios accesibles, buena atención, productos frescos con una presentación, seguridad, WIFI entre otros, en donde de acuerdo con la voz del cliente y el criterio del experto se pudo diseñar los productos por vender. Cuando se tiene en mente la idea de crear una empresa la primera preocupación es quiénes serán los proveedores, es decir aquellas empresas que suministren los insumos que se requieren, por ende la empresa Bozze's Coffee estableció una serie de factores y características con el objetivo de buscar proveedores que mejor se adaptan a las necesidades de la empresa, con el fin de poder realizar una correcta negociación. Para el inicio de un negocio es importante conocer cuál es la competencia, por ende se realizó un estudio acerca las opiniones de los clientes, con el

objetivo de tomar esos comentarios como una estrategia, además la empresa debe de tener en cuenta cómo debe de ser la negociación con los clientes. Por medio de la herramienta FODA se pudo determinar cuáles son las fortalezas y oportunidades de la empresa las cuales se deben de poco a poco ir aumentando las características, también este instrumento permitió definir las posibles debilidades y amenazas, en donde es importante mencionar que estos puntos no se deben de descuidar por el bien de la empresa, ya que daría ventaja a la competencia. También se puede observar que se diseñaron todos los procesos que la empresa Bozze's Coffee tendrá en los inicios de sus operaciones como por ejemplo la parte de la fabricación de los alimentos, bebidas, el funcionamiento de los pedidos especiales, en donde se evidenció que trabajará bajo los sistemas push/pull, además se puede encontrar los flujogramas correspondientes en cuanto a la etapa de producción, logística y punto de venta es decir donde ocurre el servicio al cliente. Es importante mencionar que para marcar la diferencia de la competencia un negocio debe de tener su propio sello, es decir ofrecer un valor añadido, por ende se decide Bozze's Coffee decide tener un "café autor" el cual es sinónimo de "café con aroma y sabor único" además será una empresa que brindará empaques biodegradables, también los productos que se ofrecerán serán 100% elaborados por la familia Boza Serrano. Además se realizó el estudio legal cuya función es conocer y determinar los pasos que debe de realizar Bozze's Coffee para la apertura del negocio es decir definir los permisos necesarios para poder iniciar las operaciones correspondientes.

Recomendaciones

- Se recomienda diseñar el kiosco, determinar las medidas y conocer la capacidad del espacio, es decir realizar un plano e infraestructura.
- Conocer todos los proveedores de la empresa, y clasificarlos si son fijos o intermitentes.
- Determinar la inversión para la apertura del negocio, contemplando los costos fijos y variables, en donde deberá de realizar un punto de equilibrio en términos monetarios.
- Diseñar los perfiles de las personas que trabajarán en la empresa.
- Establecer quién ejecuta, el cuándo y cómo realizar las etapas del proceso (actividades), es decir, contemplar desde la adquisición de la materia prima hasta la llegada de los clientes con el fin de tener un control en los procedimientos.

CAPÍTULO VI PROPUESTA

Propuestas

A continuación en el siguiente capítulo se podrá conocer el espacio que Plaza Lincoln habilitó para la colocación del kiosco, además ayudará a determinar las medidas del local con el fin de realizar los planos correspondientes conociendo la capacidad del área, también se presentará el costo de cada producto así como su porcentaje de ganancia que se desea obtener, por ende se deberá de conocer el nivel de ventas necesarios para cubrir los costos totales. Además se debe de realizar el perfil que la empresa buscará para los trabajadores con el fin de ofrecer un mejor servicio a los clientes, y para llevar un orden en los procesos. Es importante que para este capítulo queden claro cuáles serán las etapas del proceso, el cual indique cómo se realizará, bajo quién estará cargo y cuáles serán las medidas de control.

Espacio habilitado para la infraestructura de la cafetería

A continuación en la Figura 73 se puede mostrar el área que Plaza Lincoln ofrece para colocar la cafetería Bozze's Coffee, el cual se encuentra ubicado en el piso número uno, es importante mencionar que de las tres entradas principales de este centro comercial, dos tienen la visibilidad del negocio, es decir, cuando un cliente entra al mall, es muy probable que observe cafetería. (Representando las entradas por medio de las flechas rojas).

Figura 73 Espacio habilitado



Nota Plaza Lincoln

En donde en la Figura 74 se pueden observar unas flechas rojas las cuales indican la ubicación del kiosco.

Figura 74 Espacio habilitado



Nota Plaza Lincoln

Figura 75 Espacio habilitado



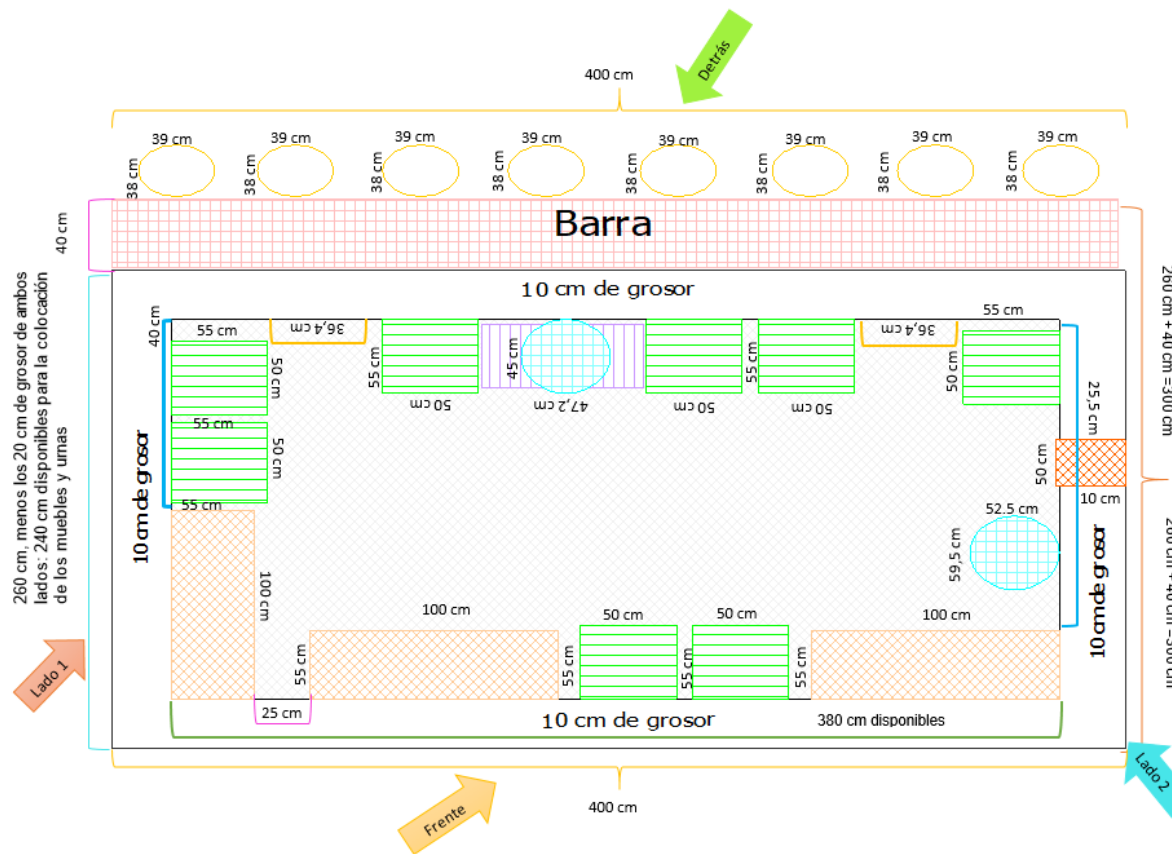
Nota Plaza Lincoln

La línea marcada que se encuentra en la Figura 75 es el área en donde se pondrá la cafetería del centro comercial aproximadamente son 9.6- 10,8 metros, ya que entre tienda existen entre 16-18 piezas de cerámicas cuyas medidas son de 60 cm, existe esta diferencia de piezas ya que algunas tiendas se ubican más adentro que otras.

Plano del Kiosco

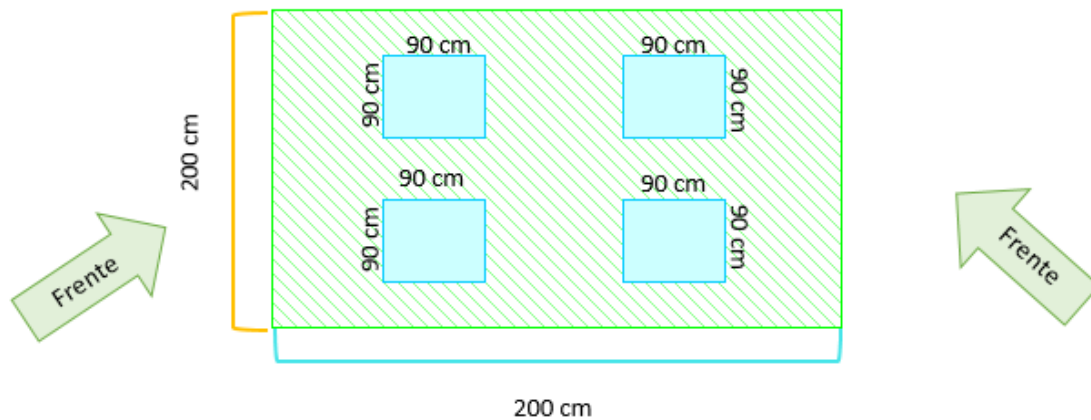
Es importante mencionar que cada vez que se quiere construir un proyecto/negocio es necesario planear las bases que debe de llevar, es decir realizar un plano, ya que es la representación gráfica de la futura obra por ende debe de contener toda la información de la manera más clara y ordenada. A continuación en la Figuras 76,77 se presentarán los planos del negocio el cual consiste en la elaboración de una cafetería llamada Bozze's Coffee, en donde se podrá observar la infraestructura de acuerdo a las medidas del largo y ancho de todos los instrumentos por utilizar.

Figura 76 Plano del Kiosco



Nota: Jimena Boza Serrano

Figura 77 Plano del Kiosco



Nota: Jimena Boza Serrano

De acuerdo con la Figura 76 se puede observar el plano de la cafetería Bozze's Coffee, se muestra las medidas aproximadas del local, además se debe de recalcar que en los espacios que quedan en el kiosco será para mayor movilidad del personal y para la colocación de los basureros, en donde los símbolos del plano tienen los siguientes significados:

- Cuadros verdes: Representa los muebles del local, los cuales irán uno a la par del otro con el fin de guardar los platos, vasos, cucharas, tenedores, cuchillos, empaques, café, guardar bandejas entre otros utensilios, en donde se podrán colocar los electrodomésticos como los tostadores, microondas, licuadoras, máquina de café. Es importante mencionar que estos muebles no “chocaran entre sí” ya que al momento de abrir las puertas llegan hasta 90° parte sus gavetas cuando se utiliza medirá 35 cm y sus puertas cuando se abren medirán como máximo 25 cm, además no tendrán maniguetas, ya que en la parte de arriba de cada mueble vendrán con una decoración como un tipo de barra ondulada el cual permitirá de manera más fácil que el personal pueda abrir las puertas, además la cantidad que se coloca es de acuerdo con las medidas de la infraestructura, es importante mencionar que primero se consiguieron las medidas de las urnas, electrodomésticos (licuadoras, hornos, microondas, máquina de café, refrigeradora, y la cámara fría) con el fin de diseñar las medidas de los muebles ya que son personalizados, esto se debe gracias a la empresa EPA que trabaja bajo las necesidades de los clientes.

- Rectángulos rosados: Representa las urnas que tendrá la cafetería, las cuales son dos estándares las cuales son utilizados para la repostería, y una fría en donde se encontrará los postres, en el cual cada urna tendrán 3 pisos con un aproximado de cada uno de 30 cm, en donde las puertas serán dos “corredizas” por cada urna, el cual cada una medirá 50 cm, en donde para poderlas abrir no se salen de la medida, sino que se moverán dentro de la urna. Cada urna tendrá la capacidad de almacenar 6 bandejas, las medidas de las urnas fueron diseñados de acuerdo con la infraestructura del local, es decir son personalizadas.
- Círculos celestes: Representa los electrodomésticos como la refrigeradora que se encuentra en la parte de atrás y la cámara fría la cual se ubica en el lado 2.
- Barra: Parte trasera del negocio en donde se colocará un “tipo desayunador” con el fin de que los clientes se sienten en unas sillas para consumir los productos.
- Círculos anaranjados: Representan los bancos que serán utilizados para las personas que consuman los productos que ofrecerá la cafetería, por ende de acuerdo al largo del kiosco tiene la capacidad de tener un aproximado de 10 bancos pero sería un espacio muy reducido para los clientes ya que serían 39 cm de área por cada persona, por ende se decide que cada consumidor tengan un espacio de 50 cm para poder platicar, comer, realizar sus actividades con un espacio cómodo dando como resultado colocar 8 bancos.
- Rectángulo anaranjado: Representa la puerta del kiosco, el cual medirá 50 cm, con un grosor de 10 cm.
- Rectángulo negro: como la refrigeradora es pequeña estará debajo de los muebles, por ende dos muebles se conectarán, en donde ese espacio será aprovechado para colocar máquinas.

En la Figura 77 se puede observar el espacio que se tiene para la colocación de las mesas y sillas en donde se puede determinar que:

- Cuadrados celestes: Representan las medidas y cantidad de mesas que se podrán colocar en el espacio reservado de 400 cm, en donde cada mesa tiene 4 sillas ya que su forma cuadrada, además cada mesa tendrá una sombrilla con una decoración de luces.

Medidas y capacidades de Bozze's Coffee

Para la construcción de un negocio es importante conocer las medidas de los instrumentos por utilizar en la infraestructura; en donde de acuerdo a las dimensiones se puede determinar la capacidad del negocio en cuanto a la cantidad de materiales a tener en el negocio, también se debe de tener presente medidas de la cocina de la familia Boza Serrano ya que es el lugar en donde se va a fabricar los productos. A continuación en las Tabla 13 se podrá observar a detalle las características los instrumentos por utilizar en la cafetería

Tabla 13 Medidas del Kiosco

Medidas	Cantidad	Alto	Largo	Ancho	Grosor
Kiosco	1	2,50 m Total, 90 cm estándar, 20 cm para las urnas	4 m	3 m	10 cm
Puerta	1	90 cm	50 cm	10 cm	10 cm
Barra	1	100 cm Total (con grosor)	4 m	40 cm	10 cm
Muebles	8	90 cm	50 cm	55 cm	
Urnas estándar	2	1,25 m	1 m	0,55 m	
Urnas frías	1	1,25 m	1 m	0,55 m	
Tostador	2	25 cm	40 cm	25 cm	
Microondas	1	36 cm	45 cm	32,5 cm	
Refrigeradora	1	86 cm	47,2 cm	45 cm	
Licuadaora	2	40 cm	20 cm	15 cm	
Cámara Fría	1	1,9 m	59,5 cm	52,5 cm	
Bandejas	18		36 cm	46 cm	
Fregadero	1		50 cm	50 cm	
Máquina de café	1	53 cm	55 cm	45 cm	
Fregadero	1	-	50 cm	15 cm	
Computadora	1	2,01 cm	35 cm	24,5 cm	
Impresora	1	8 cm			
Tablet	2 (kiosco y familia)		25 cm	15 cm	
Caja para guardar el efectivo	1	5 cm	30 cm	20 cm	
Área extra	1		200 cm	200 cm	
Mesas	4		90 cm	90 cm	
Sillas	16	93 cm	68 cm	54 cm	
Sombrillas	4	3 m			
Bancos	8	54 cm	39 cm	38 cm	

Nota: Jimena Boza Serrano

Por ende en la Tabla 13 se puede obtener la capacidad teórica del kiosco para que las personas se puedan sentar a consumir los productos, es decir se conoce por el espacio que se tiene disponible que se pueden colocar cuatros las mesas las cuales están conformadas por cuatro sillas cada una, además se obtiene una barra se pondrán 8 bancos dando como resultado una capacidad de 24 espacios. En el tema de los tiempos se trabajarán con datos aproximados ya que en el tema de los cafés que se realizan por medio de la máquina, en el cual la duración de su elaboración es de 2-4 minutos, los cafés fríos elaborados por el personal tiene un tiempo acerca de 5 minutos, cuando se alistan los productos y se desean calentar por medio del microondas o tostador, cada uno tiene ventaja de poder seleccionar el tiempo de duración, el cual será dependiendo de las especificaciones del cliente, los productos que necesitan alguna preparación rápida como los sándwiches es de 1-3 minutos, y ya si el cliente lo desea calentar se repite lo que se mencionó anteriormente el cual consiste en que es depende de los requerimientos de los clientes, es decir si el consumir prefiere los productos frio, tibio o caliente. Además importante conocer las medidas en el lugar donde sucederá la producción de la cafetería Bozze´s Coffee el cual en la Tabla 14 se puede observar las dimensiones.

Tabla 14 Medidas del lugar de producción

Medidas de la cocina de la Familia Boza Serrano					
	Cantidad	Alto	Largo	Ancho	Profundidad
Muebles (piso)	4	#1.90 cm	80 cm	60 cm	60 cm
		#2 90 cm	60 cm	60 cm	60 cm
		#3. 90 cm	60 cm	60 cm	60 cm
		#4 90 cm	200 cm	60 cm	60 cm
Cocina	1	92 cm	75cm	65 cm	65 cm
Muebles aéreos	3	60 cm	70 cm	30 cm	30 cm
Infraestructura	1	3 m	4 m	3,20 m	
Refrigeradora (hace hielo)	1	180 cm	90 cm	80 cm	80 cm

Nota: Jimena Boza Serrano

En donde en las Tablas 13,14 se muestra todos los instrumentos que se utilizarán para comenzar el negocio de la creación de la cafetería Bozze´s Coffee, en donde en cada uno se puede observar su alto, largo, ancho, de acuerdo a la Tabla 13 se obtiene la capacidad de la empresa ya que las medidas de la infraestructura e instrumentos por utilizar como mesas, sillas, muebles, vitrinas, entre otros se obtiene la cantidad necesaria para el negocio, ya que como el lugar es un kiosco hay que ajustarse al espacio brindado por Plaza Lincoln y en la

Tabla 14 los muebles son los disponibles para el uso de los insumos de la cafetería, ya que existen dos muebles y medio para el consumo de la familia (uno y medio aéreo y uno de piso)

Diseño del local

De acuerdo al plano presentado anteriormente, en puede observar en la Figura 78 que se decidió realizar un prototipo (simulación) con alguna de maquinaria que se utilizará con el fin de representar y asemejar a la infraestructura del Kiosco de la cafetería

Figura 78 Diseño del Kisco



Nota Jimena Boza Serrano

En donde en la Figura 78 se puede observar los electrodomésticos que se van a utilizar en el kiosk, como por ejemplo la licuadora, máquina de café, tostadores, refrigeradora y una cámara en donde se guardaran los frescos, también se obtendrán tres vitrinas en donde se conservaran los productos a ofrecer, en la parte de adelante se tendrán mesas y sillas con el fin de que las personas puedan comer en el lugar. Además es importante mencionar que en la parte de atrás del negocio existirá una barra con 8 sillas en donde en la Figura 79 se puede observar:

Figura 79 Diseño del Kisco



Nota Jimena Boza Serrano

Selección de Proveedores

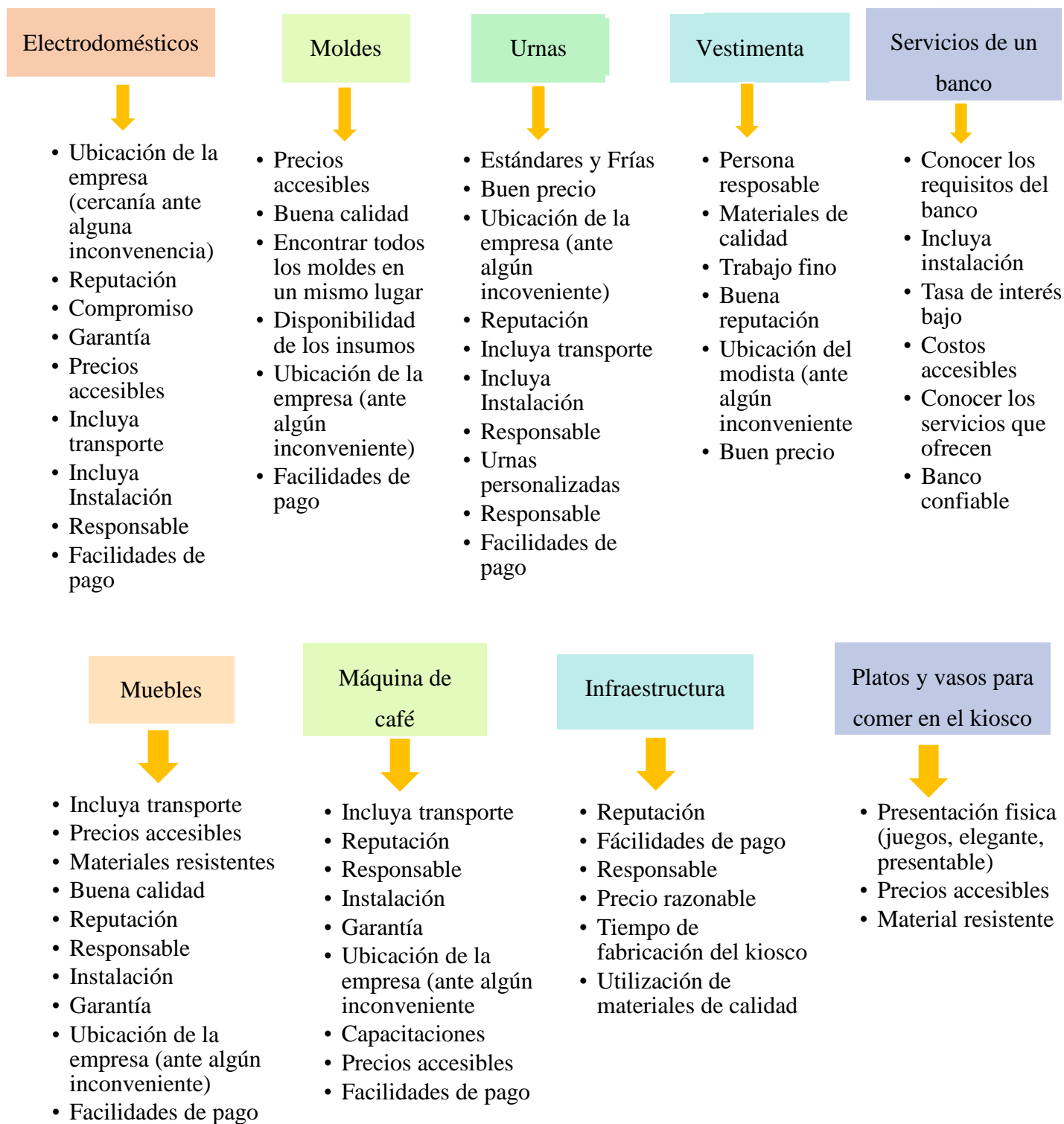
Proveedores Intermitentes.

Para la creación de un negocio es importante tener en cuenta que se necesita la compra de varios insumos para poder iniciar con las operaciones por ende se decide plantear una serie de características con el fin de determinar los las compras necesarias y fundamentales para el desarrollo de los procesos, como en el capítulo IV se conocieron los proveedores fijos, llegó el momento de conocer los intermitentes, es decir los que se necesitarán en tener en contacto cada cierto, por ende no es constante o incluso su inversión puede ser una única vez.

Características de los proveedores.

Antes de conocer todos los proveedores de la empresa, en la Figura 80 se presenta una lista el cual realizó la familia Boza Serrano con el fin detallar las características esenciales que esta familia busca en los insumos por adquirir.

Figura 80 Características de los insumos










Como en la Figura 80 se presentaron todas las características que la empresa Bozze's Coffee estableció para la selección de los proveedores, por ende por medio de la herramienta SIPOC se presentarán todos los proveedores intermitentes que se encargan de suministrar a la cafetería.

SIPOC







En las Tablas 15,16 se puede observar la herramienta llamada SIPOC, el cual consiste en la colocación de los proveedores intermitentes de la empresa, en donde se puede observar la entrada correspondiente de los insumos.

Tabla 15 Proveedores intermitentes

S SUPPLIERS/ PROVEEDORES	I INPUTS/ ENTRADAS	P PROCESS/ PROCESO	O OUTPUTS/ SALIDAS	C CUSTOMERS/ CLIENTES
	Electrodomésticos	Máquinas como Licuadora, tostador, microondas para alistar los productos		
	Vasos, platos	Colación de los productos cuando el cliente decide consumir los productos en el local		
	Cámara Fría, para los frescos como gaseosas, naturales en botella, la refrigeradora, computadora, Tablet	Almacenar las bebidas, algunos insumos en la refrigeradora, tablets el cual lleva las apps para el control de insumos y costos		
	Impresora	Imprime las facturas, se conecta por medio del USB o conexión inalámbrica		
	Caja para guardar el efectivo	Guardar el dinero cuando se le cobra a los clientes		
	Utensilios (jarras de aluminio, pinzas, guantes, moldes de queque, chimenea, cupcakes, colorantes, bandejas para las vitrinas, almacenar, cocinar, cortadores, cucharas para cocinar (medir), mangas, boquillas, paletas, tazas para medir, moldes tartaletas, moldes antiadherente, cucharas, tenedores, y cuchillos metálicos para comer en el kiosco)	Moldes para la fabricación de los productos, para tener una correcta manipulación de alimentos, además se obtendrán los guantes y pinzas para alistar los productos cuando se calientan o para tocarlos		
	Urnas estándares	Es en donde se almacenan los productos que se ofrecerán en la cafetería	Ventas de Repostería Salada y Dulce Postres Bebidas (Café Frío y Caliente, Batidos Naturales, Gaseosas, té, Agua, Naturales). Además se obtiene la comodidad del cliente	Consumo satisfactorio del cliente Final

Nota Jimena Boza Serrano

Tabla 16 Proveedores intermitentes

S SUPPLIERS/ PROVEEDORES	I INPUTS/ ENTRADAS	P PROCESS/ PROCESO	O OUTPUTS/ SALIDAS	C CUSTOMERS/ CLIENTES
	Urnas Frías	Es en donde se almacenan los productos fríos como los postres que se ofrecerán en la cafetería		
	Muebles,mesas,sombrillas,sillas, bancos, luces, cajas para transportar los productos, grifo,basureros,paños para secar los utensilios de cocina, palopiso, escoba	Guardar los platos, vasos, café, envases, empaques, algunos insumos de la cafetería, además ayuda a la decoración del lugar (mesas, luces, sillas, fregaderos,grifo, paños para secar los utensilios de cocina cajas para el transporte del producto hacia el envío del local), además se obtendrá los utensilios para la limpieza del local		
	Máquina para hacer café	Elaboración de las bebidas en el local		
Fátima Chavarria Montalban 	Vestuarios de las personas que trabajen en la cafetería	Vestimenta adecuada para la manipulación de alimentos, camisa y delantal con el logo, y la malla para el pelo		
Confidencial 	kiosco	Infraestructura del negocio		
	Datáfono y préstamo	Cobro a todos aquellos clientes que paguen con tarjeta los productos que consumirán, y proveedor del préstamo para la apertura del negocio	Ventas de Repostería Salada y Dulce Postres Bebidas (Café Frio y Caliente, Batidos Naturales, Gaseosas, té, Agua, Naturales). Además se obtiene la comodidad del cliente	Consumo satisfactorio del cliente Final

Nota: Jimena Boza Serrano

En donde en las Tablas 15,16 se puede mostrar todos los proveedores que tendrá Bozze's Coffee para poder operar, el cual cada uno suministrará a la empresa los siguientes insumos:

- Price Smart: Con este proveedor se compra los electrodomésticos necesarios para el kiosco, es decir se obtiene, tostador, licuadora, microondas, también se comprará la vajilla que incluye: platos, vasos, y tazas para colocar los alimentos que ofrecerá la cafetería. Dado el caso que esta empresa se encuentra ubicada en diferentes puntos del país, la negociación de los productos a adquirir se realizarán, en la que se encuentra en Tibás.

- En importadora Monge se comprará la cámara fría; en donde estarán las gaseosas, juegos entre otros para el consumo del cliente, además se adquirirá una refrigeradora pequeña para introducir algunos insumos, como por ejemplo el jamón y queso de los sándwiches con el fin de alistar los productos cuando serán consumidos por el cliente, también por medio de este proveedor se obtendrá una computadora para llevar la parte financiera de la empresa, y una tablet con el fin de realizar los cobros, es importante mencionar que el negocio se realiza con la empresa que se encuentra ubicada en Moravia.
- Intelec, en esta empresa se adquirirá la impresora el cual imprime las facturas, se conecta por medio del USB o conexión inalámbrica, esta empresa está ubicada en San José.
- La empresa Office Depot se comprará la caja para guardar el efectivo.
- En la empresa llamada “tips” se encontrará todo tipo de moldes que se necesiten para la elaboración de los productos además se adquirirán todos los utensilios como moldes de queque, de chimenea, de cupcakes, colorantes, bandejas para las vitrinas, para cocinar y para almacenar productos, cortadores, cucharas para cocinar (medir), mangas, boquillas, jarras de aluminio para la elaboración del café en la máquina, paletas, tazas para medir, moldes tartaletas, moldes antiadherentes, pinzas y guantes para la manipulación de los alimentos, cuando se alistan, cucharas, tenedores y cuchillos metálicos para el consumo de los alimentos en el kiosco. Es importante mencionar que el negocio se realizará con la empresa que se encuentra ubicada en San José.
- Metalex del Futuro ubicada en el Alto de Guadalupe, se comprarán las urnas estándares, es decir en donde se colocarán la repostería dulce y salada mientras que las urnas frías el proveedor será equipos AB en donde estas serán utilizadas para mantener la temperatura de los postres que ofrecerá la cafetería.
- En EPA se encontrará los muebles, mesas, sillas, basurero, bancos, luces, fregadero, grifo y paños (secar los trastes), es decir estos insumos que se adquieran son los esenciales para el abastecimiento del kiosco además se encontrará una cajas especiales para el transporte de los alimentos al local. Dado el caso que esta empresa

se encuentra ubicada en diferentes puntos del país, la negociación de los insumos por adquirir se realizarán, en la que se encuentra en Tibás

- La empresa “La máquina de café” ubicada en Cartago es el proveedor de la máquina para la producción de los cafés que se ofrecerán en la cafetería, además esta organización ofrece servicios como la instalación, capacitación de uso, garantía de fábrica de un año y se cuenta con un taller de servicio.
- La construcción del Kiosco es el lugar en donde las personas o clientes externos podrán adquirir los productos de la cafetería, es decir es la infraestructura, en donde la construcción de este lugar llevará de 15- 25 días, el cual tiene una garantía de 3 años.
- La vestimenta de los trabajadores del local estará a cargo de la modista Fátima Chavarría Montalban el cual su tienda de producción se ubica en Coronado en donde será un uniforme adecuado para la manipulación de alimentos, el cual estará conformado por una camisa y delantal con el logo de la empresa, además se realizará las mallas para proteger el cabello de los trabajadores.
- BCR es el banco por el cual la empresa va a adquirir el datafono, cuya función es cobrar los productos vendidos cuando los clientes pagan con tarjeta, además se adquirirá el préstamo correspondiente para iniciar las operaciones, además por medio de este banco se adquirirá el préstamo, ya que ofreció las tasas de interés más bajas a las empresas pymes.

La fase del “proceso” de esta herramienta consiste en todo lo que se debe realizar para obtener un producto final, en donde deberá de acuerdo con las indicaciones de la manipulación de alimentos. Además las “salidas” de este proceso será cuando todos los productos se encuentren listos en las urnas para ser consumidos por el cliente final.

Negociación con todos los proveedores.

A continuación en la Tabla 17, se presentará algunas de las características más importantes por conocer cuando se adquiere el negocio con los proveedores más impactantes que tendrá la cafetería Bozze´s Coffee, los cuales son:

Tabla 17 Negociación con los proveedores fijos e intermitentes

Características de negociación con los proveedores					
Proveedor	Transporte	Formas de pago	Solicitud del material	Servicios que ofrecen	Proveedores Fijos o Intermitentes
Price Smart	Ø12000	Contado, tarjeta de crédito, transferencia o depósito	24 horas antes	Los precios están sujetos a cambio sin previo aviso. Si se cancela en transferencia o depósito se debe enviar copia del movimiento para la confirmación, este proceso tarda 48 horas hábiles para su aprobación, además ofrecen garantías	Fijo en materia prima Intermitentes en los electrodomésticos y la vasija la cual es utilizada para los clientes que consumen los productos en el local
Importadora Monge	Dentro de la cotización	Contado, tarjeta de crédito, Flexipagos	24 horas antes	Garantía, es de 12 meses en donde la refrigeradora contiene un: Bajo consumo energía Descongelamiento manual. Compartimento de congelador separado. Cierre de seguridad Y la cámara, en el cual se guardarán los refrescos tiene luz led interna. Bajo consumo energético.	Intermitente, ya que es el encargado de suministrar la computadora, cámara, refrigeradora y Tablet
Office Depot	Entrega a domicilio, envío gratis sin mínimo de compra	Contado, tarjeta de crédito, cheques, depósitos	24 horas antes	La caja para guardar el efectivo tendrá su propia llave, material de acero, removible con 6 espacios, tiene lugar para monedas y billetes (2 capas)	Intermitente, ya que se adquiere la caja para el guardado de dinero durante el día de las ventas
Tips	Dentro de la cotización	Contado	24 horas antes	Garantía	Intermitente, por la compra de los moldes
Metalex del Futuro	12000	Contado	24 horas antes	Instalación y garantía 1 año	Intermitente, compra de la urna estándar
Equipos AB	Dentro de la cotización	50% De prima Y 50% Antes de retirar los equipos.	45 días para fabricar	Instalación y garantía 1 año	Intermitente, compra de la urna fría
Green Solutions	Compras mayores de 50000, es gratis	Contado	24 horas antes	Empaques biodegradables. Certificados con la ISO, bandera azul, carbono neutral	Fijo, compra de los empaques para llevar los alimentos cuando las personas no comen en el kiosco

Proveedor	Transporte	Formas de pago	Solicitud del material	Servicios que ofrecen	Proveedores Fijos o Intermitentes
EPA	Gratis	Contado, tarjeta de crédito	15 Días	Garantía, instalación, despacho	Intermitente porque son los muebles que estarán en la infraestructura
La máquina del Café	Dentro de la cotización	Contado, tarjeta de crédito, transferencia o depósito	Un mes de anticipación	Instalación, Capacitación, filtro de calcio, garantía de fábrica de un año y cuenta con taller de servicio, exclusivo para los clientes.	Intermitente, máquina para hacer el café
Kiosco	Dentro de la cotización	Dos pagos, 50% Y 50%	24 horas antes	La duración de la construcción es de 15 - 25 días, garantía de 3 años, Diseño gratuito, instrucciones de instalación, toma de medidas, servicio postventa y el material a utilizar será el metal	Intermitente, infraestructura del kiosco
David Méndez Madrigal	Gratis	Contado	24 horas antes	"Café autor"	Fijo, compra del café, consumo constante
BCR	-	-Dólares o colones	24 horas antes	La empresa deberá de tener internet, en donde el banco cobra \$60 por la instalación del datafono, la empresa deberá de tener un mínimo de ventas mensuales de \$500, si el negocio no logra ese monto el banco les cobrará \$10 mensuales por los servicios. Por medio de este banco se obtendrá el préstamo, ya que ofrece la tasa de interés más bajo para las empresas Pymes	Intermitente ya que solo una vez se adquiere esta herramienta, el cual se deberá de estar dando mantenimiento Además solo se pedirá una vez el préstamo
Intelec	-	Contado	24 horas antes	Garantía	Intermitente, ya que solo se adquiere una vez la impresora
Momo Diseño	-	Contado o 50% cada quincena		Actualización de las redes todos los días, llamar la atención de los clientes, adquirir el paquete de mayor actividades, tendrá una regalía	Fijo ya que todos los días debe de actualizar la página

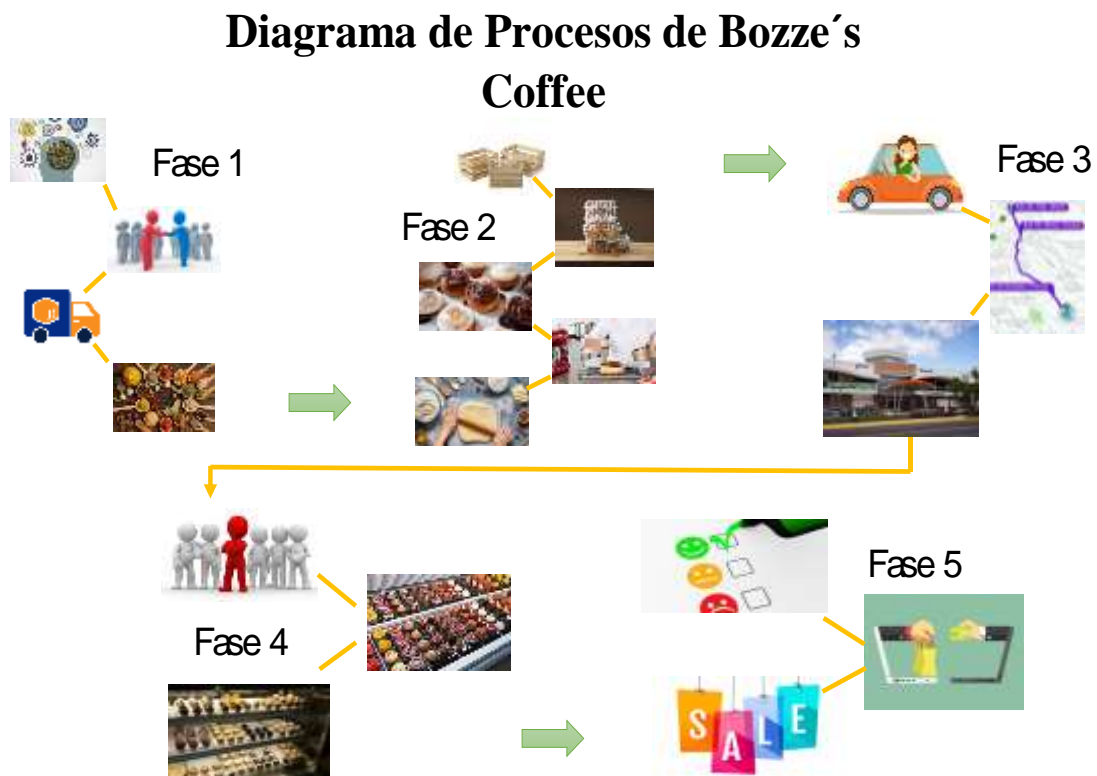
Nota: Jimena Boza Serrano.

En donde en la Tabla 17 es importante conocer cuáles son los requisitos que los proveedores ponen a disposición de la cafetería, para evitar cualquier inconveniente cuando se adquieren los insumos.

Diagrama de procesos

En la Figura 81 se realiza el diagrama de procesos, en donde por medio de una representación gráfica de los procedimientos, se puede observar el diseño de una secuencia en donde representa el momento desde la adquisición de la materia prima para la fabricación de los productos que la cafetería Bozze's Coffee ofrecerá, hasta la llegada de los clientes.

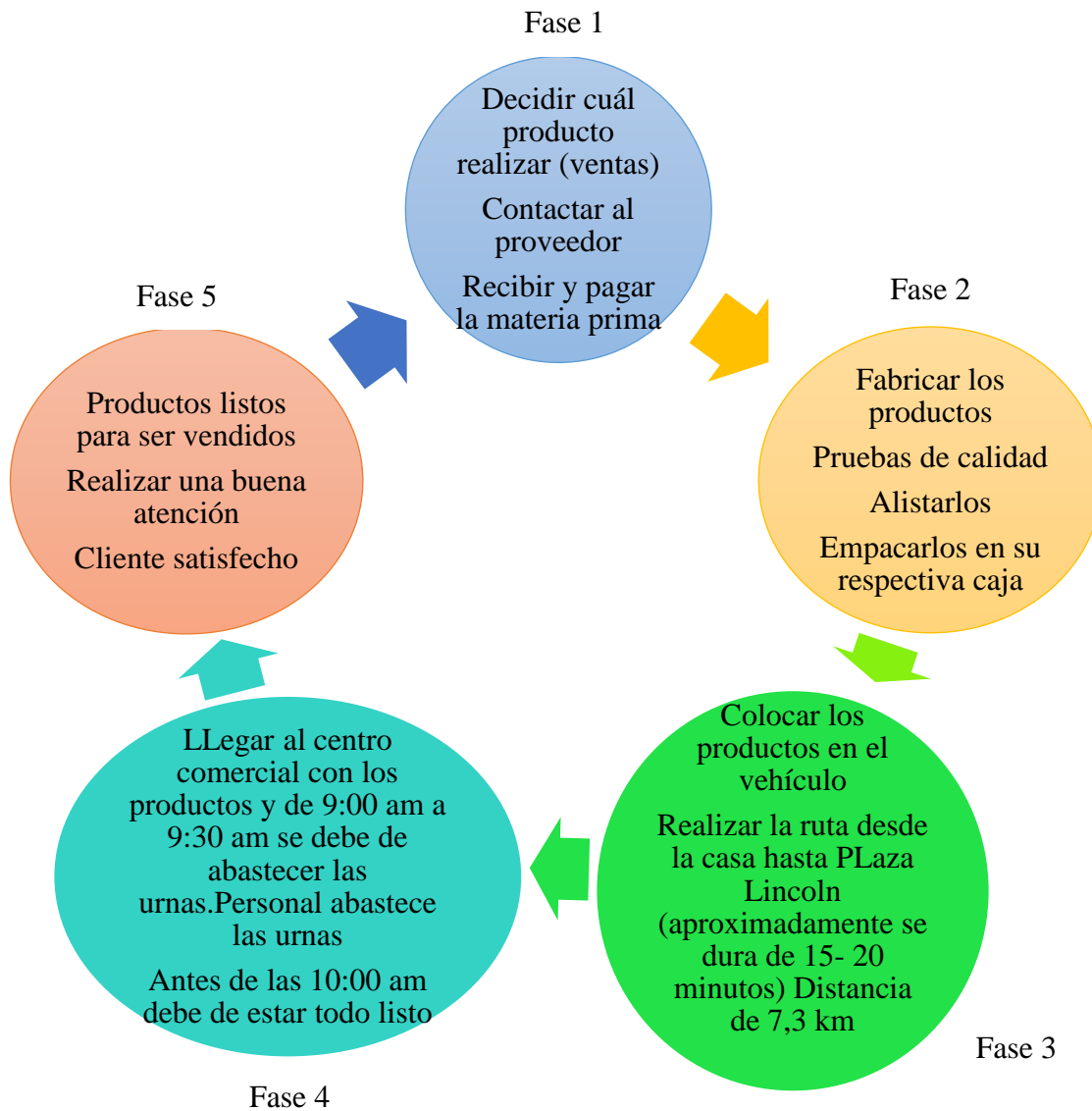
Figura 81 Diagrama de procesos



Nota Jimena Boza Serrano

El siguiente diagrama por mostrar se realizó con el motivo ejemplificar y explicar los procesos de la Figura 81 el cual representa los procedimientos que tendrá la cafetería Bozze's Coffee en cuanto a su producción y logística (distribución del producto) hasta su punto de venta, en donde en la Figura 82 se explica las fases por seguir:

Figura 82 Fases del diagrama de procesos

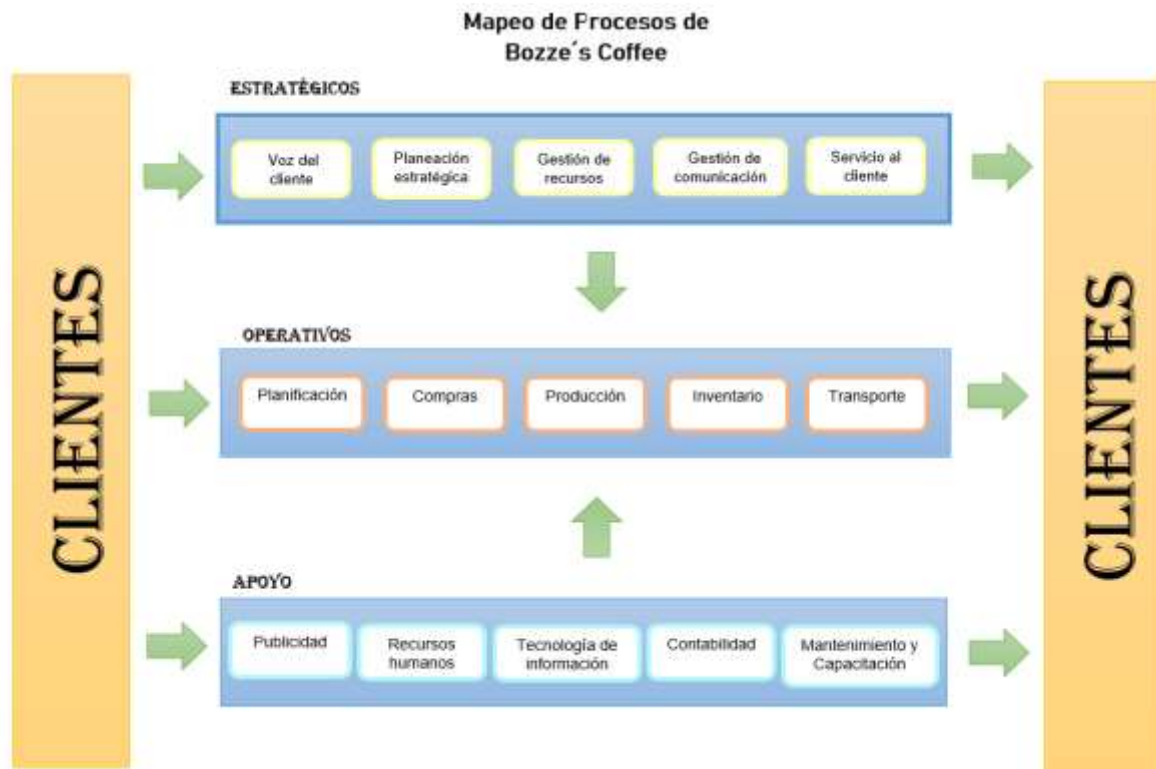


Nota Jimena Boza Serrano

Mapeo de procesos

Se decide realizar esta herramienta ya que es una representación global de los procesos, en donde permite visualizar y llevar un control del negocio, con el fin de conocer, mejorar, entender y tomar decisiones, además se debe de demostrar que existe una relación en todos las operaciones de la cafetería Bozze´s Coffee, en donde se podrá observar en la Figura 83 el mapeo de procesos diseñado para la empresa:

Figura 83 Mapeo de procesos



Nota Jimena Boza Serrano

En la Figura 83 se puede observar los tres niveles que constituyen el mapeo de procesos, los cuales funcionarán de la siguiente manera:

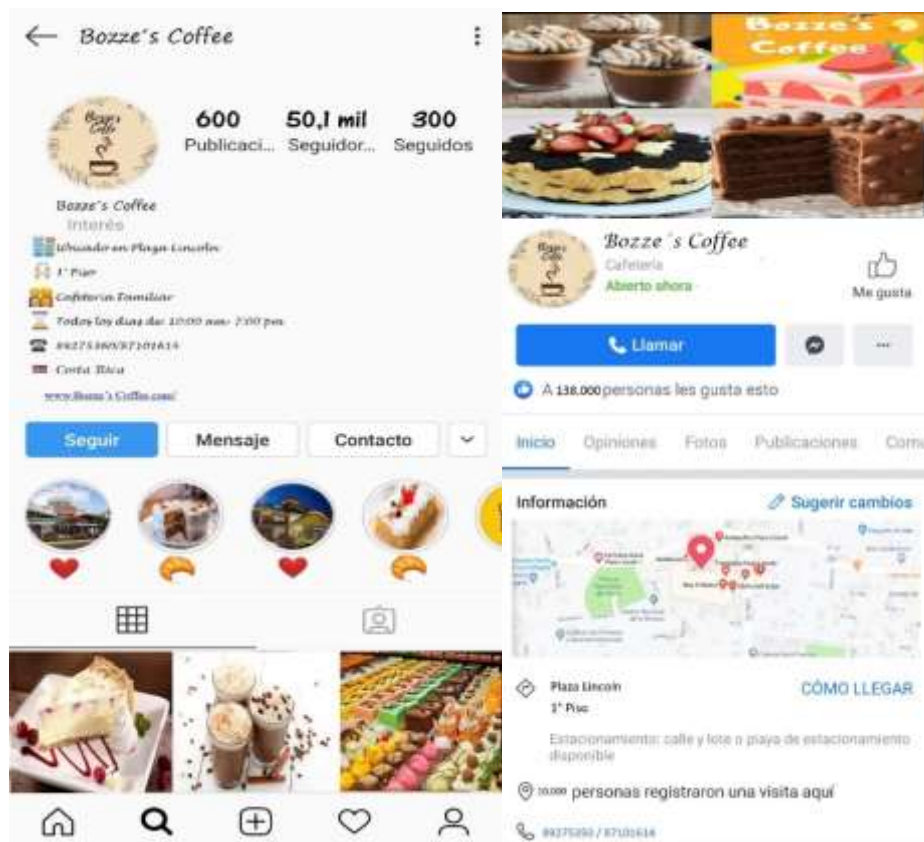
- Los procesos estratégicos es la dirección de la empresa, por ende es la primer etapa, el cual contiene los siguientes puntos:
 - Voz del cliente, consiste en escuchar al cliente, es decir, conocer las necesidades del consumidor e idear una forma de solucionar esos requerimientos, además también permitirá conocer la opinión de las personas acerca el servicio y productos brindados.
 - La planificación estratégica consiste en establecer el camino que debe de seguir la cafetería en donde se deberá de cumplir todos los objetivos que la empresa determine considerando los recursos, debe de indicar cómo realizar las acciones, por ende se deben de seguir los siguientes puntos básicos para considerar el desarrollo de una estrategia, las cuales son: valorización del entorno (interno y externo), formular alternativas, seleccionar la mejor elección, implementar la

estrategia, y monitorearla, por último se obtiene las adaptaciones de la estrategia, además va muy de la mano en cuanto a la cadena de suministros de cómo son sus actividades, funciones, frecuencia, indicadores que tiene cada etapa.

- ❖ Por ejemplo cuando la empresa ya esté operando pueden seguir varios objetivos como aumentar las ventas en un cierto porcentaje, diferenciarse de la competencia, realizar una incorporación de nuevos productos, examinar la competencia, mejorar la negociación y relaciones con los clientes y proveedores, realizar publicidad, ofertas, desarrollar un FODA para conocer las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas en cada proceso, es decir ser la visión que la empresa tiene, logrando que la empresa tenga un impacto significativo.
- La gestión de recursos es la utilización correcta de todos los materiales, y contratación de personal de la empresa, por lo cual, también se da una gestión de comunicación, en este proceso se le informa al personal las funciones a desempeñar.
- Sí se realizan todas estas etapas se puede ofrecer un buen servicio al cliente, ya que se escucharon las necesidades, opiniones, recomendaciones y se trabajaron en ellas, para tener clientes satisfechos como resultado final.
- Los procesos operativos consiste en la manera de cómo se realizan las actividades por ende se relaciona con la parte de:
 - Planificación de los productos es decir, cuando la empresa esté operando deberá de prestar atención a sus ventas, con el fin de planificar cuándo y cuáles productos se deben de producir, el cual se facilita por medio de la aplicación que se adquirirá.
 - Con la fase de compras se deberá de tener muy claro por medio de las ventas ya actualizando la aplicación que se adquiera, se obtiene cuáles son los insumos necesarios que se deben de comprar con el fin de fabricar los productos que requiere la demanda.
 - Además se debe de tener un control de producción, en donde en esta etapa se determina los insumos necesarios para poder fabricar un productos, en donde se debe de garantizar un productos que cumpla con las pruebas de calidad que se realizarán en cuanto al tamaño, sabor y presentación de cada alimento.

- También se encuentra la parte de inventarios el cual por medio de una aplicación se deberá de estar actualizando los datos con el fin de tener un conocimiento sobre el stock de la empresa y no realizar gastos innecesarios en la parte de compras.
- Por último se obtiene la fase de transporte en donde estará a cargo de los integrantes de la familia, en donde de acuerdo con una correcta manipulación de alimentos los productos serán fabricados en la casa de esta familia en donde los productos llevarán su respectivo empaque para ser transportados a Plaza Lincoln, en donde como requisito para llevar estos alimentos, cada uno estará aprobado por las pruebas de calidad correspondientes.
- Los procesos de apoyo, son aquellos que dan soporte para el correcto funcionamiento de la empresa como por ejemplo
 - El proceso de publicidad consiste en dar a conocer los servicios de la empresa por redes sociales como Instagram y Facebook como se muestra en la Figura 84

Figura 84 Publicidad de Bozze's Coffee



Nota Jimena Boza Serrano

- La etapa del recurso humano, se encarga de la contratación y capacitación del personal.
- Además se presenta una etapa de tecnología de información el cual la constante actualización de la información de la aplicación que se adquirirá para tener los datos más ordenados y lograr que los números sean más transparentes.
- La parte de contabilidad el cual se contrata por medio de servicios públicos, se debe de tener esta etapa ya que se realiza con el fin de manejar los recursos económicos de la organización.
- Por último existe el mantenimiento, el cual consiste en mantener las condiciones de las máquinas que se utilizan en la cafetería como por ejemplo la máquina de café, además se debe de realizar la constante capacitación al personal en cuanto al uso de las máquinas, el cual estará a cargo de la empresa que se le compra estos insumos.

Aplicaciones

Se realiza la búsqueda aplicaciones con el propósito de llevar un control de los procesos de la cafetería Bozze's Coffee, con el fin de tener la información más clara y ordenada posible, en donde se podrá tomar decisiones acerca del estado de la empresa, la familia Boza Serrano busca una aplicación que sea fácil de comprender, que se involucre en temas de producción, productos, inventario, facturas, compras, ingresos entre otros, por ende se evaluaron tres escenarios, en donde presentan algunas características las cuales son :

- ❖ Loyverse; Se encarga de varios temas como por ejemplo: facturas, producción (determina cuáles productos son los que se deben de preparar), realización, recuento y monitoreo de inventarios, descuentos, clasificación de productos, crea, recibe y modifica órdenes, realiza seguimiento del efectivo, ofrece código de barras, puede trabajar con poca señal de internet, actualiza datos, análisis y tendencia de las ventas, compras, ingresos, gastos, añade productos, recibe notificaciones diarias cuando el inventario sea bajo para realizar la compra de productos a tiempo, planifica compras, y envía pedidos a proveedores, acceso confidencial, abarca el tema de impuestos, exporta reportes, realiza notas sobre las preferencias de cada cliente para obtener

experiencia personalizada, accesos desde el móvil. En donde el precio es de \$25 al mes, además esta aplicación ofrece un periodo de dos meses gratis.

- ❖ **Alegra:** Crea facturas con o sin internet, agrega imágenes a los productos, tiene código de barras y configura la apertura del cajón monedero, tiene accesos desde el móvil, Con Alegra se puede conectar otros sistemas como: ERP, sistema contable para mantener actualizada la información. Personaliza las plantillas de los documentos, crea cotizaciones, se encarga de los gastos, productos, servicios, inventarios. Mantiene en orden la información de clientes y proveedores. Realiza reportes inteligentes en cual consiste en determinar la información relevante en tiempo real para analizar el negocio como: ventas, mejores clientes, productos más vendidos, flujo de efectivo, balance general, estado de resultados, impuestos, rotación de cartera, lo que debes, lo que te deben. Mes a mes en el correo se recibirá un reporte sobre el estado de tu negocio. Exporta a Excel la mayoría de los reportes del sistema. El precio tiene un rango de \$25-\$45 por mes.
- ❖ **Switch-Soft:** Módulo de gastos y compra, ingreso de caja (dinero), trabaja con o sin conexión, crea notificaciones en el calendario y mantiene al día los pendientes de manejo de órdenes de compra e ingreso de stock es decir emite la orden de compra y puede ingresar los productos de forma automática, crea facturas y puede ser mandados por e-mail, realiza envíos de cotizaciones, pedidos, facturas, lote y vencimiento. Lleva el control de la fecha de vencimiento de cada producto en existencia. Analiza las ventas de los productos por fecha, por día, por sucursal. Y optimiza las compras, maneja precios, productos, impuestos, niveles de stock, clientes. Realizan reportes de las ventas y se puede trabajar desde un móvil. El precio tiene un rango de \$25-\$45 por mes.

En donde de acuerdo con las características mencionadas anteriormente se decide realizar un cuadro con el método cualitativo por puntos, el cual ayudará a determinar cuál aplicación es la más indicada para la cafetería con base en algunos factores relevantes que establecieron los integrantes de la familia. A continuación en la Tabla 18 se puede observar la selección de la aplicación:

Tabla 18 Método cualitativo por puntos para la aplicación

Método Cualitativo Bozze's Coffee								
Aplicaciones de Software			LOYVERSE		ALEGRA		SWITCH-SOFT	
Factores relevantes		Peso	Clasificación ponderada		Clasificación ponderada		Clasificación ponderada	
1	Control de compras, operaciones, administración (informes)	0,10	5	0,5	5	0,5	5	0,5
2	Software con funcionamiento entendible (pasos)	0,10	5	0,5	3	0,3	3	0,3
3	Precio moderado	0,10	5	0,5	5	0,5	5	0,5
4	Control de inventarios	0,10	5	0,5	5	0,5	5	0,5
5	Control de contabilidad (ingresos y gastos)	0,10	5	0,5	5	0,5	5	0,5
6	Control de producción	0,10	5	0,5	4	0,4	4	0,4
7	Realizar facturas	0,10	5	0,5	5	0,5	5	0,5
8	Sistema confiable, seguro, organiza información	0,10	5	0,5	5	0,5	5	0,5
9	Usar la app tanto del local como desde un móvil	0,10	5	0,5	5	0,5	5	0,5
10	Rápida implementación	0,10	5	0,5	5	0,5	5	0,5
Total		1	5		4,7		4,7	

Nota Jimena Boza Serrano

En donde en la Tabla 18 se puede observar que dio como resultado la aplicación por utilizar en la cafetería, la cual será Loyverse, en donde para los familiares todos los puntos críticos evaluados tiene la misma importancia, en donde por medio de las características de las herramientas se pudo determinar si abarca temas de producción, ventas, ingresos gastos, factura, inventarios, el funcionamiento entendible se realizó por medio de búsqueda de videos acerca cada actividad, en donde para adquirir esta aplicación nada más se debe de iniciar sesión en la página, en donde los dos primeros meses son gratis, y después se comienza a cobrar \$25 mensuales, además se debe de descarga la aplicación llamada “Loyverse” desde el play store o bien se puede utilizar de la página web, como ventaja de esta aplicación y lo que se diferenció de las otras, es que en las demás que se evaluaron cuando se registra un producto, o se realiza la facturación se deben de rellenar muchos campos es decir es muy complejo, el cual provoca un consumo elevado del tiempo del personal, y aparte si se hacen esos procesos muy rápido con el fin de llenar todos los datos puede ser que cometan varios errores, perjudicando la información de la empresa, por ende adquirir Loyverse ya que los datos por rellenar son los esenciales y contundentes para la información, en donde si ya la empresa no desea seguir con esta aplicación, en la parte de configuración cuando se coloca la tarjeta se le puede seleccionar dar de baja, para utilizar esta aplicación debe de ser por medio de teléfonos inteligente es decir, tener al menos las versiones de Android 4.2.

A continuación en la Figura 85 se podrá observar todos los módulos que presenta esta aplicación:

Figura 85 Módulos de la aplicación



Nota Loyverse

Es importante que esta aplicación ofrece varios productos como puntos de ventas, inventario avanzado, administración de inventarios, dashboard, pantalla para cocina, pantalla para clientes y back office los cuales todos se incluyen en la aplicación solo que en la parte de ajustes hay que configurar la aplicación para poder utilizar todos los productos, los únicos que son aparte y hay que descárgalos por medio del play store son: la pantalla para cocina, pantalla para clientes, los cuales son totalmente gratis y son compatibles con esta aplicación ya que son de la misma línea, y se van actualizando los datos simultáneamente.

Análisis Económico

A continuación en la siguiente etapa se presentará el análisis económico, el cual consistirá en el conocimiento de los costos que se deben de incurrir para la apertura del negocio, es decir se contemplaron los costos de inversión, fijos (mensuales) y los variables (materia prima).

Costos de inversión

En la Tabla 19 se podrá observar los costos de inversión es decir, son aquellos insumos que son esenciales para la apertura delo negocio en el siguiente cuadro se muestra en términos monetarios las adquisiciones incluyendo la cantidad necesaria de cada uno, recordando que el depósito son los \$1500 de alquiler más \$500 del espacio para la colocación de la mesas.

Tabla 19 Costos de inversión

Costos de inversión	Precio	Costos de inversión	Precio
Depósito	₡ 1.150.000	Vestimenta	₡ 78.000
Construcción del Kiosco	₡ 2.300.000	Computadora adm	₡ 199.900
Mesas	₡ 150.000	Impresora	₡ 82.500
Sillas	₡ 256.000	Caja para efectivo	₡ 7.990
Bancos	₡ 143.600	Tablet	₡ 34.900
Luces	₡ 17.475	Tablet	₡ 34.900
Sombrillas	₡ 131.800	Moldes de queque	₡ 127.680
Muebles (de cocina, grifo, fregadero, extensión)	₡ 563.950	Chimenea	₡ 28.140
Vajilla Colorida de 12 piezas *10	₡ 120.000	Bandejas para la colocación de vitrinas	₡ 50.000
Juego de vasos 8 *5	₡ 74.975	Cortadores set de 29 unidades	₡ 6.060
Refrigeradora	₡ 99.900	Cucharas de medir	₡ 3.360
Blender With Food Chopper (licuadora)	₡ 23.995	Mangas	₡ 9.240
Blender With Food Chopper (licuadora)	₡ 23.995	Boquillas	₡ 4.400
Countertop Oven with Convection (tostadores)	₡ 57.995	Paletas	₡ 12.600
Countertop Oven with Convection (tostadores)	₡ 57.995	Tazas para medir	₡ 13.500
Microondas	₡ 60.000	Molde tartaletas	₡ 6.580
Basureros	₡ 3.995	Molde antiherente, cupcakes, bandejas para cocinar	₡ 51.800
Máquina de café	₡ 2.026.350	para comer en el kiosco set de 100 c/u	₡ 48.300
Cámara fría	₡ 268.000	Guantes	₡ 13.500
Cajas para el transporte de los alimentos	₡ 30.000	Pinzas	₡ 3.500
Urnas frías	₡ 1.500.000	Paños para secar los trastes	₡ 6.900
Urnas estándares	₡ 133.000	Jarras para la máquina de café	₡ 17.600
Urnas estándares	₡ 133.000	Instalación del datafono	₡ 34.500
Transporte de urnas estándares	₡ 12.000	Gastos Legales	₡ 20.000
Escoba y gancho	₡ 4.590	Total de costos	₡ 10.238.465

Nota Jimena Boza Serrano

En donde en la Tabla 19 se puede observar algunos detalles de los insumos que en la Tabla 20 se contemplaron de forma general

Tabla 20 Materiales por utilizar detallados

Materiales	Precio unitario	Cantidad
Mesas	₡ 37.500	4
Sillas	₡ 16.000	16
Bancos	₡ 17.950	8
Luces LED de batería	₡ 3.495	5
Sombrillas	₡ 32.950	4
Muebles	₡ 65.000	5/ ₡20.000 de más por la unión de dos muebles
Grifo	₡ 8.950	1
Fregadero	₡ 15.000	1
Vajilla	₡ 12.000	10 /12 piezas cada una
Vasos	₡ 14.995	5/ 8 vasos
Vestimenta camisa con logo	₡ 8.000	6
Vestimenta delantal con logo	₡ 4.000	6
Vestimenta malla	₡ 1.000	6
Moldes de queque	₡ 21.280	6/ juegos de 3
Chimenea	₡ 4.690	6 moldes
Bandejas para la colocación de vitrinas	₡ 2.500	20 bandejas
Cucharas de medir	₡ 840	4/ juegos de 5
Mangas	₡ 924	10
Boquillas	₡ 2.200	2/set de 12
Paletas	₡ 2.100	6
Tazas para medir	₡ 4.500	3/set de
Molde antiherente, cupcakes, bandejas para cocinar	₡ 12.950	4/ set de 5 unidades
Guantes (pareja)	₡ 2.250	12 guantes/ 6 parejas
Pinzas	₡ 700	5
Paños para secar los trastes	₡ 3.450	2/ paquetes de 12
Jarras para la máquina de café	₡ 4.400	4/ 4 jarras cada set
Escoba	₡ 1.995	1
Gancho	₡ 2.595	1

Nota Jimena Boza Serrano

En la Tabla 20 se puede observar que algunos insumos que vienen en sets en decir dentro de un paquete vienen varios productos, por ejemplo el primer número corresponde la cantidad comprada y el segundo número corresponde a la cantidad que trae ese insumo de acuerdo con su presentación.

Costos Fijos

Como parte del análisis económico para la apertura de una empresa es importante contemplar los costos fijos es decir aquellos que ocurren cada mes, durante la operación del negocio. A continuación en la Tabla 21 se puede observar los costos fijos, recordando que el alquiler del Kiosco son los \$1500 de alquiler más \$500 del espacio para la colocación de la mesas, los demás costos fijos fueron obtenidos por medio de visitas al lugar, llamadas telefónicas y contacto directo.

Tabla 21 Costos Fijos

Costos Fijos	Precio
Alquiler del Kiosco	₡ 1.150.000
Mantenimiento del Kiosco	₡ 57.500
Personal	₡ 4.730.600
Empaques biodegradables: servilletas, cucharas, pajillas, tenedores y chuchillos (productos para llevar)	₡ 112.405
Agua	₡ 50.000
Luz	₡ 234.247
WIFI Cabletica	₡ 19.780
Contador servicios profesionales	₡ 400.000
Abogado servicios profesionales	₡ 50.000
Ingeniero industrial servicios profesionales	₡ 400.000
Aplicación del software	₡ 14.375
Cuota del préstamo	₡ 521.024
Depreciación	₡ 30.449
Instrumentos de limpieza (bolsas, desinfectantes, jabón para las manos y trastes, gel antibacterial entre otros)	₡ 11.875
Transporte de materia prima	₡ 48.000
Publicidad	₡ 100.000
Sobres de azúcar	₡ 15.990
Gasolina	₡ 100.000
Total	₡ 8.046.246

Nota Jimena Boza Serrano

En la Tabla 21 se puede observar la sección de salarios por servicios profesionales, en donde para obtener los datos se le consultó a las personas de cada profesión y se llegó a la conclusión que cobran ₡25000 por hora (promedio), en donde se obtiene que para el caso del contador e ingeniero industrial serían que realicen dos visitas por semana, dando como resultado 8 vistas al mes, en donde cada visita dure 2 horas, es decir cada semana tendría por cada servicio profesional 4 horas, por ende a la semana sería un total de 16 horas. En el caso de abogado se ocupará sus servicios profesionales 2 veces por mes, 1 hora.

En la Tabla 22 se puede observar el cálculo de los salarios de las personas que laboran en la cafetería(atienden al cliente), el cual como un es un trabajo de 12 horas ya que deben de estar desde las 9:00 am en Plaza Lincoln para abastecer las urnas y este centro comercial cierra sus puertas a las 9:00 pm, se ocuparán 6 trabajadores, en donde se turnarán 3 y 3, en el cual un grupo trabajará 4 días a la semana y el otro grupo 3 días a la semana, además es importante mencionar cada semana deberán de rotar los días es decir, si en una semana un grupo trabajo 4 días, la otra semana le tocará el turno de 3 días, en donde para determinar el salario de estos trabajadores se contempló la lista de salarios del Ministerio de Trabajo en donde también se obtuvo en la sección de temas laborales los porcentajes de cada actividad.

Tabla 22 Cálculo de los salarios

Funciones	Trabajadores
Salario por día	₡17.500
Salario mensual bruto	₡542.500
Salario anual	₡6.510.000
CCSS 26,33%	₡1.714.083
Póliza de riesgos 1,17% anual	₡76.167
Aguinaldo 8.33%	₡542.500
Cesantía 5,33% anual	₡346.983
Vacaciones 4,17% anual	₡271.467
Costo total anual x trabajador neto	₡9.461.200
Costo por mes de cada trabajador neto	₡788.433
Cantidad de trabajadores	6
Total de salarios al mes	₡4.730.600

Nota Jimena Boza Serrano

En la Tabla 21 se puede observar un rubro llamado “Luz y Agua” los cuales corresponden a los servicios públicos, en donde para el cálculo de estos costos fijos, se obtuvieron por medio de algunas tarifas que estas instituciones brindan a los negocios, para esta etapa se contemplaron los gastos tanto del kiosco como los de la casa de la familia Boza Serrano ya que es el lugar de producción, en cuanto al agua se obtuvo por medio de una calculadora que la página de AYA ofrece, en donde para el local tiene un costo aproximado de ₡38000 de consumo (tarifa establecida, datos aproximados) y de la casa de la familia Boza Serrano es un costo adicional de ₡12000. Para los cálculos de la luz la página CNFL ofrece una lista en donde se establece el consumo de cada electrodomésticos, además explica los pasos a seguir para determinar el consumo en colones, por ende se realiza la Tabla 23 en donde se puede observar los cálculos correspondientes para determinar el aproximado de consumo monetario es decir lo que la empresa tendrá que pagar por mes.

Tabla 23 Cálculo de a Luz

CNFL	Cantidad	Consumo watts c/u	Consumo watts total	Consumo Kilowatts	Horas de uso al día c/u	Horas de uso al día total	Días de uso al mes	Consumo mensual en kW
Cocina (casa)	1	3300	3300	3,3	5	5	31	511,5
Licuadaora (2 kiosco, 2 casa)	4	350	1400	1,4	2	8	31	347,2
Tostador (2 kiosco, 1 casa)	3	1200	3600	3,6	2	6	31	669,6
Microondas (1 kiosco, 1 casa)	2	1500	3000	3	2	4	31	372
Batidora (2 casa)	2	170	340	0,34	2	4	31	42,16
Refrigeradora kiosco	1	450	450	0,45	24	24	31	334,8
Refrigeradora casa	1	450	450	0,45	24	24	31	334,8
Cámara Fria kiosco	1	600	600	0,6	24	24	31	446,4
Total de consumo de kW								3058,46
Total a pagar								€ 234 247,45

Nota Jimena Boza Serrano

De acuerdo con la Tabla 23 se consume por mes un total de 3058,46 KW en donde según la página de CNFL indica que si el consumo es mayor de los 3000 KW, cada KW tiene un costo de €76,59. Además para determinar los costos fijos se deben de contemplar los gastos de depreciación de los activos que se adquirieron para el negocio, tal y como se indica en la Tabla 21, en donde para calcular la depreciación se debe de considerar el valor del activo, cantidad, el porcentaje de desecho y vida útil, el cual en las Tablas 24,25,26 se puede observar su proceso, es importante mencionar que se seleccionó la depreciación en línea recta ya que indica cuanto sufre de desgaste un activo con el paso del tiempo, en la Tabla 21 el dato que se tomó fue la suma de toda la columna del gasto por depreciación total de activos mensual.

Tabla 24 Depreciación de los activos

Gasto acumulado por Depreciación Total									
Activos	Valor del activo c/u	Cantidad de activos	Valor total de activos	% desecho	Valor de desecho	Vida útil	Gasto por Depreciación por activo	Gasto por Depreciación, total de activos anual	Gasto por Depreciación, total de activos mensual
Muebles	€ 65.000	8	€ 520.000	10%	€ 6.500	10	€ 5.850	€ 46.800	€ 3.900
Licuadaora	€ 23.995	2	€ 47.990	10%	€ 2.400	10	€ 2.160	€ 4.319	€ 360
Tostadores	€ 57.995	2	€ 115.990	10%	€ 5.800	10	€ 5.220	€ 10.439	€ 870
Microondas	€ 60.995	1	€ 60.995	10%	€ 6.100	10	€ 5.490	€ 5.490	€ 457
Refrigeradora	€ 99.900	1	€ 99.900	10%	€ 9.990	10	€ 8.991	€ 8.991	€ 749
Mesas	€ 37.500	4	€ 150.000	10%	€ 3.750	10	€ 3.375	€ 13.500	€ 1.125
Sillas	€ 16.000	16	€ 256.000	10%	€ 1.600	10	€ 1.440	€ 23.040	€ 1.920
Urnas estándar	€ 133.000	2	€ 266.000	10%	€ 13.300	10	€ 11.970	€ 23.940	€ 1.995
Urna Fria	€ 150.000	1	€ 150.000	7%	€ 10.500	15	€ 9.300	€ 9.300	€ 775
Bancos	€ 17.950	8	€ 143.600	10%	€ 1.795	10	€ 1.616	€ 12.924	€ 1.077
Cámara Fria	€ 268.000	1	€ 268.000	10%	€ 26.800	10	€ 24.120	€ 24.120	€ 2.010
Máquina de café	€ 2.023.500	1	€ 2.023.500	7%	€ 141.645	15	€ 125.457	€ 125.457	€ 10.455
Computadora	€ 199.900	1	€ 199.900	20%	€ 39.980	5	€ 31.984	€ 31.984	€ 2.665
Impresora	€ 82.500	1	€ 82.500	20%	€ 16.500	5	€ 13.200	€ 13.200	€ 1.100
Tablet	€ 34.900	2	€ 69.800	20%	€ 6.980	5	€ 5.584	€ 11.168	€ 931
Caja para guardar el efectivo	€ 7.990	1	€ 7.990	10%	€ 799	10	€ 719	€ 719	€ 60
Total			€ 4.462.165					€ 365.391	€ 30.449

Nota Jimena Boza Serrano

Tabla 25 Depreciación de los activos

Gasto acumulado por Depreciación Total									
Activos	Muebles	Licuadora	Tostadores	Microondas	Refrigeradora	Mesas	Sillas	Urnas estándar	Urna Fría
Año 1	₡ 46.800	₡ 4.319	₡ 10.439	₡ 5.490	₡ 8.991	₡ 13.500	₡ 23.040	₡ 23.940	₡ 9.300
Año 2	₡ 93.600	₡ 8.638	₡ 20.878	₡ 10.979	₡ 17.982	₡ 27.000	₡ 46.080	₡ 47.880	₡ 18.600
Año 3	₡ 140.400	₡ 12.957	₡ 31.317	₡ 16.469	₡ 26.973	₡ 40.500	₡ 69.120	₡ 71.820	₡ 27.900
Año 4	₡ 187.200	₡ 17.276	₡ 41.756	₡ 21.958	₡ 35.964	₡ 54.000	₡ 92.160	₡ 95.760	₡ 37.200
Año 5	₡ 234.000	₡ 21.596	₡ 52.196	₡ 27.448	₡ 44.955	₡ 67.500	₡ 115.200	₡ 119.700	₡ 46.500
Año 6	₡ 280.800	₡ 25.915	₡ 62.635	₡ 32.937	₡ 53.946	₡ 81.000	₡ 138.240	₡ 143.640	₡ 55.800
Año 7	₡ 327.600	₡ 30.234	₡ 73.074	₡ 38.427	₡ 62.937	₡ 94.500	₡ 161.280	₡ 167.580	₡ 65.100
Año 8	₡ 374.400	₡ 34.553	₡ 83.513	₡ 43.916	₡ 71.928	₡ 108.000	₡ 184.320	₡ 191.520	₡ 74.400
Año 9	₡ 421.200	₡ 38.872	₡ 93.952	₡ 49.406	₡ 80.919	₡ 121.500	₡ 207.360	₡ 215.460	₡ 83.700
Año 10	₡ 468.000	₡ 43.191	₡ 104.391	₡ 54.896	₡ 89.910	₡ 135.000	₡ 230.400	₡ 239.400	₡ 93.000
Año 11									₡ 102.300
Año 12									₡ 111.600
Año 13									₡ 120.900
Año 14									₡ 130.200
Año 15									₡ 139.500

Nota Jimena Boza Serrano

Tabla 26 Depreciación de los activos

Gasto acumulado por Depreciación Total							
Activos	Bancos	Cámara Fría	Máquina de café	Computadora	Impresora	Tablet	Caja para guardar el efectivo
Año 1	₡ 12.924	₡ 24.120	₡ 125.457	₡ 31.984	₡ 13.200	₡ 11.168	₡ 719
Año 2	₡ 25.848	₡ 48.240	₡ 250.914	₡ 63.968	₡ 26.400	₡ 22.336	₡ 1.438
Año 3	₡ 38.772	₡ 72.360	₡ 376.371	₡ 95.952	₡ 39.600	₡ 33.504	₡ 2.157
Año 4	₡ 51.696	₡ 96.480	₡ 501.828	₡ 127.936	₡ 52.800	₡ 44.672	₡ 2.876
Año 5	₡ 64.620	₡ 120.600	₡ 627.285	₡ 159.920	₡ 66.000	₡ 55.840	₡ 3.596
Año 6	₡ 77.544	₡ 144.720	₡ 752.742				₡ 4.315
Año 7	₡ 90.468	₡ 168.840	₡ 878.199				₡ 5.034
Año 8	₡ 103.392	₡ 192.960	₡ 1.003.656				₡ 5.753
Año 9	₡ 116.316	₡ 217.080	₡ 1.129.113				₡ 6.472
Año 10	₡ 129.240	₡ 241.200	₡ 1.254.570				₡ 7.191
Año 11			₡ 1.380.027				
Año 12			₡ 1.505.484				
Año 13			₡ 1.630.941				
Año 14			₡ 1.756.398				
Año 15			₡ 1.881.855				

Nota Jimena Boza Serrano

Dentro de los costos fijos, se contempla la cuota del préstamo que se incurre para la apertura de la cafetería Bozze's Coffee, en el cual se obtiene por medio del Banco de Costa Rica, ya que es el banco que ofrece una tasa de interés menor para todas aquellas empresas Pymes, en la Tabla 27 se puede mostrar el desglose de este préstamo, en donde se decide que

tenga un periodo de 5 años es decir 60 meses, el cual el indica el tiempo de pago, dando como resultado una cuota de ¢521.023,97 mensuales.

Tabla 27 Préstamo

	Anual	Mensual
Préstamo BCR	¢ 25.000.000,00	
Tasa	9,17%	0,00764
Tiempo	5 años	60 meses
Cuota	¢521.023,97	

Nota Jimena Boza Serrano

A continuación en la Tabla 28 se puede observar el porqué la empresa decide realizar el préstamo ¢25.000.000 en donde se puede observar que para la apertura del negocio se necesitan ¢20.588.848 en donde la familia Boza Serrano decide solicitar ¢25.000.000 teniendo un extra de ¢4.411.52 para completar gastos próximos durante el año, considerando los costos fijos (mensuales), inversión y variables.

Tabla 28 Cálculo de los costos

Cálculo de los costos			
Costos Fijo (operación)	¢	7.525.222	
Costos variables del primer mes	¢	2.825.161	
Costos de inversión	¢	10.238.465	
Total a pedir de préstamo	¢	20.588.848	
Cuota del préstamo	¢	521.024	Suma al costo fijo
Costo fijo (operación)	¢	8.046.246	

Nota Jimena Boza Serrano

De acuerdo con la Tabla 28 se puede observar el cálculo de los costos variables, más adelante se podrá observar dicho cálculo.

Costos variables

Como parte del análisis económico es importante conocer los productos que la cafetería ofrecerá a sus futuros clientes, por ende se debe de conocer el precio unitario, receta, insumos, cantidad, margen de utilidad y el precio de venta, en donde en las Tablas desde la 29 hasta la 69 se puede observar todos esos detalles tanto en la comida salada, dulce y bebidas.

Tabla 29 Trenza salada de queso

Trenza Salada de Queso							
Materia prima	Kg/oz/unidades/libra/litros	Cantidad total	Precio	g/unidades/ml	Precio en gramos/ml	Cantidad g/unidades/ml	Precio
Nacarina Harina Trigo 2p 2.5kg	2 paquetes cada uno de 2,5 kg	5 kg	₡ 2.950	5000	₡ 0,59	360	₡ 212,40
La Yema Dorada Huevos 60 ct	60 ct	60 ct	₡ 1.310	60 unidades	₡ 21,83	1	₡ 21,83
Refisal Sal Refinada 8pk 500gr	500 g,cada paquete y son 8	4000 g	₡ 1.950	4000	₡ 0,49	5	₡ 2,44
Dos Pinos Lactocrema 8pk/113	8 barras de 113g cada una	904 g	₡ 4.995	904	₡ 5,53	56,5	₡ 312,19
Queso	900 g	900 g	₡ 3.395	900	₡ 3,77	225	₡ 848,75
Dos Pinos Semi Descrem leche 12 lit	12 cajas de 1 litro c/u	12 l	₡ 9.695	12000	₡ 0,81	125	₡ 100,99
Natilla del Prado 1.9 kilo	1,9 kg	1,9 kg	₡ 4.595	1900	₡ 2,42	150	₡ 362,76
Levadura 6 pk/ 125 g	750 g	750 g	₡ 3.250	750	₡ 4,33	15	₡ 65,00
Total de la receta							₡ 1.926,36
Unidades de la receta						4	
Total por unidad							₡ 481,59
Margen de utilidad							107,7%
Precio de venta							₡ 1.000

Nota Jimena Boza Serrano

Tabla 30 Empanada de carne

Empanada de carne								
	Materia prima	Kg/oz/unidades/libra/litros	Cantidad total	Precio	g/unidades/ml	Precio en gramos/ml	Cantidad	Precio
Masa	Nacarina Harina Trigo 2p 2.5kg	2 paquetes cada uno de 2,5 kg	5 kg	₡ 2.950	5000	₡ 0,59	360	₡ 212,40
	Dos Pinos Lactocrema 8pk/113	8 barras de 113g cada una	904 g	₡ 4.995	904	₡ 5,53	226	₡ 1.248,75
	Dos Pinos Crema Dulce 9pk 250ml	9 cremas, c/u es de 250 ml	2250 ml	₡ 9.195	2250	₡ 4,09	250	₡ 1.021,67
	Total de la masa							₡ 2.482,82
	Unidades de la masa						10	
	Precio unitario de la masa							₡ 248,28
Relleno	Complete Seasoning 28oz	28 oz	28 oz	₡ 3.395	794	₡ 4,28	5	₡ 21,38
	Carne mechada	1,8 kg	1800 g	₡ 9.389	1800	₡ 5,22	100	₡ 521,61
	Total de la receta							₡ 791,28
	Unidades de la receta						1	
	Total por unidad							₡ 791,28
	Margen de utilidad							20%
	Precio de venta							₡ 950

Nota Jimena Boza Serrano

Tabla 31 Empanada de queso

Empanada de queso								
	Materia prima	Kg/oz/unidades/libra/litros	Cantidad total	Precio	g/unidades/ml	Precio en gramos/ml	Cantidad	Precio
Masa	Nacarina Harina Trigo 2p 2.5kg	2 paquetes cada uno de 2,5 kg	5 kg	₡ 2.950	5000	₡ 0,59	360	₡ 212,40
	Dos Pinos Lactocrema 8pk/113	8 barras de 113g cada una	904 g	₡ 4.995	904	₡ 5,53	226	₡ 1.248,75
	Dos Pinos Crema Dulce 9pk 250ml	9 cremas, c/u es de 250 ml	2250 ml	₡ 9.195	2250	₡ 4,09	250	₡ 1.021,67
	Total de la masa							₡ 2.482,82
	Unidades de la masa							10
	Precio unitario de la masa							₡ 248,28
Relleno	Queso	900 g	900 g	₡ 3.395	900	₡ 3,77	110	₡ 414,94
	Total de la receta							₡ 663,23
	Unidades de la receta							1
	Total por unidad							₡ 663,23
	Margen de utilidad							21%
	Precio de venta							₡ 800

Nota Jimena Boza Serrano

Tabla 32 Pancitos de cebolla

Pancitos de cebolla								
	Materia Prima	Kg/oz/unidades/libra/litros	Cantidad total	Precio	g/unidades/ml	Precio en gramos/ml	Cantidad	Precio
	Nacarina Harina Trigo 2p 2.5kg	2 paquetes cada uno de 2,5 kg	5 kg	₡ 2.950	5000	₡ 0,59	360	₡ 212,40
	Polvo de hornear 4lb	4 lb	4 lb	₡ 3.595	1814,368	₡ 1,98	20	₡ 39,63
	La Yema Dorada Huevos 60 ct	60 ct	60 ct	₡ 1.310	60 unidades	₡ 21,83	2	₡ 43,67
	Refisal Sal Refinada 8pk 500gr	500 g,cada paquete y son 8 paquetes	4000 g	₡ 1.950	4000	₡ 0,49	5	₡ 2,44
	Cebolla Emp. 3 Kg.	3 kg	3 kg	₡ 4.495	3000	₡ 1,50	100	₡ 149,83
	Dos Pinos Lactocrema 8pk/113	8 barras de 113g cada una	904 g	₡ 4.995	904	₡ 5,53	226	₡ 1.248,75
	Montevrd Cream Cheese 2 450gr	2450 g	2450 g	₡ 3.695	2450	₡ 1,51	400	₡ 603,27
	Total de la receta							₡ 2.299,98
	Unidades de la receta							₡ 20
	Total por unidad							₡ 115,00
	Margen de utilidad							161,3%
	Precio de venta							₡ 300

Nota Jimena Boza Serrano

Tabla 33 Cangrejos de jamoón y queso

Cangrejos de jamón y queso								
	Materia Prima	Kg/oz/unidades/libra/litros	Cantidad total	Precio	g/unidades/ml	Precio en gramos/ml	Cantidad	Precio
Masa	Nacarina Harina Trigo 2p 2.5kg	2 paquetes cada uno de 2,5 kg	5 kg	₡ 2.950	5000	₡ 0,59	360	₡ 212,40
	Dos Pinos Lactocrema 8pk/113	8 barritas de 113g cada una	904 g	₡ 4.995	904	₡ 5,53	226	₡ 1.248,75
	Dos Pinos Crema Dulce 9pk 250ml	9 cremas, c/u es de 250 ml	2250 ml	₡ 9.195	2250	₡ 4,09	250	₡ 1.021,67
	Total de la masa							₡ 2.482,82
	Unidades de la masa							10
	Precio unitario de la masa							₡ 248,28
Relleno	Queso	900 g	900 g	₡ 3.395	900	₡ 3,77	100	₡ 377,22
	Jamón 454 g	454 g	20 oz	₡ 2.595	454	₡ 5,72	100	₡ 571,59
	Total de la receta							₡ 1.197,09
	Unidades de la receta							1
	Total por unidad							₡ 1.197,09
	Margen de utilidad							25,3%
	Precio de venta							₡ 1.500

Nota Jimena Boza Serrano

Tabla 34 Pan de ajo

Pan de ajo								
	Materia prima	Kg/oz/unidades/libra/litros	Cantidad total	Precio	g/unidades/ml	Precio en gramos/ml	Cantidad	Precio
	Nacarina Harina Trigo 2p 2.5kg	2 paquetes cada uno de 2,5 kg	5 kg	₡ 2.950	5000	₡ 0,59	480	₡ 283,20
	La Yema Dorada Huevos 60 ct	60 ct	60 ct	₡ 1.310	60 unidades	₡ 21,83	2	₡ 43,67
	Refisal Sal Refinada 8pk 500gr	500 g,cada paquete y son 8 paquetes	4000 g	₡ 1.950	4000	₡ 0,49	20	₡ 9,75
	Ajo listo 24 oz	24 oz	24 oz	₡ 2.395	680	₡ 3,52	10	₡ 35,20
	Dos Pinos Lactocrema 8pk/113	8 barritas de 113g cada una	904 g	₡ 4.995	904	₡ 5,53	226	₡ 1.248,75
	Dos Pinos Butter 8 pk/113 g	8 mantequillas/113g c/u	904 g	₡ 6.895	904	₡ 7,63	113	₡ 861,88
	Queso Turrialba	900 g	900 g	₡ 3.395	900	₡ 3,77	225	₡ 848,75
	Azúcar	5 kg	5 kg	₡ 3.050	5000	₡ 0,61	68	₡ 41,48
	Levadura 5 pk/ 125 g	750 g	750 g	₡ 3.250	750	₡ 4,33	15	₡ 65,00
	Total de la receta							₡ 3.437,67
	Unidades de la receta							20
	Total por unidad							₡ 171,88
	Margen de utilidad							74,3%
	Precio de venta							₡ 300

Nota Jimena Boza Serrano

Tabla 35 Canastas de palmito

Canastas de palmito							
Materia Prima	Kg/oz/unidades/libra/litros	Cantidad total	Precio	g/unidades/ml	Precio en gramos/ml	Cantidad	Precio
Nacarina Harina Trigo 2p 2.5kg	2 paquetes cada uno de 2,5 kg	5 kg	₡ 2.950	5000	₡ 0,59	360	₡ 212,40
La Yema Dorada Huevos 60 ct	60 ct	60 ct	₡ 1.310	60 unidades	₡ 21,83	2	₡ 43,67
Refisal Sal Refinada 8pk 500gr	500 g.cada paquete y son 8 paquetes	4000 g	₡ 1.950	4000	₡ 0,49	5	₡ 2,44
MS Sunflower Oil 5 Lt	5 litros	5 litros	₡ 4.495	5000	₡ 0,90	15	₡ 13,49
Dos Pinos Butter 8 pk/113 g	8 mantequillas/113g c/u	904 g	₡ 6.895	904	₡ 7,63	113	₡ 861,88
Queso	900 g	900 g	₡ 3.395	900	₡ 3,77	250	₡ 943,06
Dos Pinos Semi Descrem leche 12 lt	12 cajas de 1 litro c/u	12 l	₡ 9.695	12000	₡ 0,81	250	₡ 201,98
Dos Pinos Crema Dulce 9pk 250ml	9 cremas, c/u es de 250 ml	2250 ml	₡ 9.195	2250	₡ 4,09	125	₡ 510,83
Ground Black Pepper 16oz	16 oz	16 oz	₡ 4.595	454	₡ 10,13	15	₡ 151,95
Corona Shortening 4pk 1000 grs	4 pk cada uno de 1000 g	4000 g	₡ 3.095	4000	₡ 0,77	30	₡ 23,21
Palmito 3 kg	3 kg	3 kg	₡ 4.395	3000	₡ 1,47	500	₡ 732,50
Total de la receta							₡ 3.697,40
Unidades de la receta							12
Total por unidad							₡ 308,12
Margen de utilidad							224,50%
Precio de venta							₡ 1.000

Nota Jimena Boza Serrano

Tabla 36 Rosquillas con queso

Rosquillas con queso							
Materia Prima	Kg/oz/unidades/libra/litros	Cantidad total	Precio	g/unidades/ml	Precio en gramos/ml	Cantidad	Precio
Nacarina Harina Trigo 2p 2.5kg	2 paquetes cada uno de 2,5 kg	5 kg	₡ 2.950	5000	₡ 0,59	360	₡ 212,40
Refisal Sal Refinada 8pk 500gr	500 g.cada paquete y son 8 paquetes	4000 g	₡ 1.950	4000	₡ 0,49	5	₡ 2,44
Dos Pinos Lactocrema 8pk/113	8 barritas de 113g cada una	904 g	₡ 4.995	904	₡ 5,53	113	₡ 624,38
Queso	900 g	900 g	₡ 3.395	900	₡ 3,77	225	₡ 848,75
Ground Black Pepper 16oz	16 oz	16 oz	₡ 4.595	454	₡ 10,13	5	₡ 50,65
Total de la receta							₡ 1.738,61
Unidades de la receta							15
Total por unidad							₡ 115,91
Margen de utilidad							159,10%
Precio de venta							₡ 300

Nota Jimena Boza Serrano

Tabla 37 Volteado de piña

Volteado de piña							
Materia prima	Kg/oz/unidades/libra/litros	Cantidad total	Precio	g/unidades/ml	Precio en gramos/ml	Cantidad	Precio
Nacarina Harina Trigo 2p 2.5kg	2 paquetes cada uno de 2,5 kg	5 kg	₡ 2.950	5000	₡ 0,59	360	₡ 212,40
Polvo de hornear 4lb	4 lb	4 lb	₡ 3.595	1814,368	₡ 1,98	10	₡ 19,81
La Yema Dorada Huevos 60 ct	60 ct	60 ct	₡ 1.310	60 unidades	₡ 21,83	3	₡ 65,50
Refisal Sal Refinada 8pk 500gr	500 g,cada paquete y son 8 paquetes	4000 g	₡ 1.950	4000	₡ 0,49	5	₡ 2,44
Dos Pinos Lactocrema 8pk/113	8 barras de 113g cada una	904 g	₡ 4.995	904	₡ 5,53	113	₡ 624,38
Azúcar	5 kg	5 kg	₡ 3.050	5000	₡ 0,61	350	₡ 213,50
Vainilla	6 pk, c/u 120 ml	720 ml	₡ 4.750	720	₡ 6,60	10	₡ 65,97
latas de piña 6 pk/567 g	4 latas/u de 567 g	2268	₡ 3.795	2268	₡ 1,67	567	₡ 948,75
Total de la receta							₡ 2.152,75
Unidades de la receta							8
Total por unidad							₡ 269,09
Margen de utilidad							643,1%
Precio de venta							₡ 2.000

Nota Jimena Boza Serrano

Tabla 38 Pan casero

Pan casero							
Materia prima	Kg/oz/unidades/libra/litros	Cantidad total	Precio	g/unidades/ml	Precio en gramos/ml	Cantidad	Precio
Nacarina Harina Trigo 2p 2.5kg	2 paquetes cada uno de 2,5 kg	5 kg	₡ 2.950	5000	₡ 0,59	360	₡ 212,40
La Yema Dorada Huevos 60 ct	60 ct	60 ct	₡ 1.310	60 unidades	₡ 21,83	4	₡ 87,33
Dos Pinos Lactocrema 8pk/113	8 barras de 113g cada una	904 g	₡ 4.995	904	₡ 5,53	113	₡ 624,38
DP Pinito Polvo 2 pk 1.5 kg	2 pk cada uno de 1,5 kg	3 kg	₡ 10.695	3000	₡ 3,57	110	₡ 392,15
Azúcar	5 kg	5 kg	₡ 3.050	5000	₡ 0,61	150	₡ 91,50
Levadura 6 pk/ 125 g	750 g	750 g	₡ 3.250	750	₡ 4,33	45	₡ 195,00
Total de la receta							₡ 1.602,76
Unidades de la receta							20
Total por unidad							₡ 80,14
Margen de utilidad							274%
Precio de venta							₡ 300

Nota Jimena Boza Serrano

Tabla 39 Trenza de canela

Trenza de canela							
Materia prima	Kg/oz/unidades/libra/litros	Cantidad total	Precio	g/unidades/ml	Precio en gramos/ml	Cantidad	Precio
Nacarina Harina Trigo 2p 2.5kg	2 paquetes cada uno de 2,5 kg	5 kg	₡ 2.950	5000	₡ 0,59	360	₡ 212,40
La Yema Dorada Huevos 60 ct	60 ct	60 ct	₡ 1.310	60 unidades	₡ 21,83	1	₡ 21,83
Dos Pinos Lactocrema 8pk/113	8 barras de 113g cada una	904 g	₡ 4.995	904	₡ 5,53	56,5	₡ 312,19
Dos Pinos Butter 8 pk/113 g	8 mantequillas/113g c/u	904 g	₡ 6.895	904	₡ 7,63	15	₡ 114,41
Dos Pinos Semi Descrem leche 12 1lt	12 cajas de 1 litro c/u	12 l	₡ 9.695	12000	₡ 0,81	125	₡ 100,99
Canela en polvo 16oz	16 oz	16 oz	₡ 3.095	454	₡ 6,82	100	₡ 682,33
Azúcar	5 kg	5 kg	₡ 3.050	5000	₡ 0,61	30	₡ 18,30
Levadura 6 pk/ 125 g	750 g	750 g	₡ 3.250	750	₡ 4,33	15	₡ 65,00
Total de la receta							₡ 1.527,45
Unidades de la receta							4
Total por unidad							₡ 381,86
Margen de utilidad							162,0%
Precio de venta							₡ 1.000

Nota Jimena Boza Serrano

Tabla 40 Queque de coco

Queque de coco							
Materia prima	Kg/oz/unidades/libra/litros	Cantidad total	Precio	g/unidades/ml	Precio en gramos/ml	Cantidad	Precio
Nacarina Harina Trigo 2p 2.5kg	2 paquetes cada uno de 2,5 kg	5 kg	₡ 2.950	5000	₡ 0,59	360	₡ 212,40
Polvo de hornear 4lb	4 lb	4 lb	₡ 3.595	1814,368	₡ 1,98	5	₡ 9,91
La Yema Dorada Huevos 60 ct	60 ct	60 ct	₡ 1.310	60 unidades	₡ 21,83	5	₡ 109,17
Refisal Sal Refinada 8pk 600gr	500 g,cada paquete y son 8 paquetes	4000 g	₡ 1.950	4000	₡ 0,49	5	₡ 2,44
Dos Pinos Lactocrema 8pk/113	8 barras de 113g cada una	904 g	₡ 4.995	904	₡ 5,53	565	₡ 3.121,88
Montevrd Cream Cheese 2 450gr	2450 g	2450 g	₡ 3.695	2450	₡ 1,51	450	₡ 678,67
Dos Pinos Semi Descrem leche 12 1lt	12 cajas de 1 litro c/u	12 l	₡ 9.695	12000	₡ 0,81	250	₡ 201,99
Azúcar	5 kg	5 kg	₡ 3.050	5000	₡ 0,61	850	₡ 518,50
bolsas de coco 6 pk/100 g	600 g	600 g	₡ 2.995	600	₡ 4,99	100	₡ 499,17
Vainilla	6 pk, c/u 120 ml	720 ml	₡ 4.750	720	₡ 6,60	15	₡ 98,96
Total de la receta							₡ 5.453,06
Unidades de la receta							8
Total por unidad							₡ 681,63
Margen de utilidad							193,4%
Precio de venta							₡ 2.000

Nota Jimena Boza Serrano

Tabla 41 Queque de zanahoria

Queque de zanahoria							
Materia prima	Kg/oz/unidades/libra/litros	Cantidad total	Precio	g/unidades/ml	Precio en gramos/ml	Cantidad	Precio
Nacarina Harina Trigo 2p 2.5kg	2 paquetes cada uno de 2,5 kg	5 kg	₡ 2.950	5000	₡ 0,59	360	₡ 212,40
Polvo de hornear 4lb	4 lb	4 lb	₡ 3.595	1814,368	₡ 1,98	15	₡ 29,72
La Yema Dorada Huevos 60 ct	60 ct	60 ct	₡ 1.310	60 unidades	₡ 21,83	4	₡ 87,33
Refisal Sal Refinada 8pk 500gr	500 g,cada paquete y son 8 paquetes	4000 g	₡ 1.950	4000	₡ 0,49	5	₡ 2,44
MS Sunflower Oil 5 Lt	5 litros	5 litros	₡ 4.495	5000	₡ 0,90	240	₡ 215,76
Canela en polvo 16oz	16 oz	16 oz	₡ 3.095	454	₡ 6,82	15	₡ 102,35
Azúcar	5 kg	5 kg	₡ 3.050	5000	₡ 0,61	400	₡ 244,00
Zanahoria Emp. 1.5 Kg.	1,5 kg	1,5 kg	₡ 675	1500	₡ 0,45	500	₡ 225,00
Almendras 907 g	907 g	907 g	₡ 6.495	907	₡ 7,16	300	₡ 2.148,29
Total de la receta							₡ 3.267,29
Unidades de la receta							8
Total por unidad							₡ 408,41
Margen de utilidad							389,60%
Precio de venta							₡ 2.000

Nota Jimena Boza Serrano

Tabla 42 Queque de naranja

Queque de naranja							
Materia prima	Kg/oz/unidades/libra/litros	Cantidad total	Precio	g/unidades/ml	Precio en gramos/ml	Cantidad	Precio
Nacarina Harina Trigo 2p 2.5kg	2 paquetes cada uno de 2,5 kg	5 kg	₡ 2.950	5000	₡ 0,59	360	₡ 212,40
La Yema Dorada Huevos 60 ct	60 ct	60 ct	₡ 1.310	60 unidades	₡ 21,83	4	₡ 87,33
Refisal Sal Refinada 8pk 500gr	500 g,cada paquete y son 8 paquetes	4000 g	₡ 1.950	4000	₡ 0,49	5	₡ 2,44
Dos Pinos Lactocrema 8pk/113	8 barras de 113g cada una	904 g	₡ 4.995	904	₡ 5,53	113	₡ 624,38
Dos Pinos Semi Descrem leche 12 1lt	12 cajas de 1 litro c/u	12 l	₡ 9.695	12000	₡ 0,81	150	₡ 121,19
Canela en polvo 16oz	16 oz	16 oz	₡ 3.095	454	₡ 6,82	30	₡ 204,70
Azúcar	5 kg	5 kg	₡ 3.050	5000	₡ 0,61	220	₡ 134,20
Vainilla	6 pk, c/u 120 ml	720 ml	₡ 4.750	720	₡ 6,60	10	₡ 65,97
Jugo de Naranja 100% Natural	1 litro/ 6 pk	6 L	₡ 4.995	6000	₡ 0,83	200	₡ 166,50
Naranja Dulce 25 Uds.	25 unidades	25 unidades	₡ 2.250	25 unidades	₡ 90,00	5	₡ 450,00
Total de la receta							₡ 2.069,10
Unidades de la receta							8
Total por unidad							₡ 258,64
Margen de utilidad							673,1%
Precio de venta							₡ 2.000

Nota Jimena Boza Serrano

Tabla 43 Pastel imposible velvet

Pastel imposible velvet							
Materia prima	Kg/oz/unidades/libra/litros	Cantidad total	Precio	g/unidades/ml	Precio en gramos/ml	Cantidad	Precio
Cocoa Powder 23 oz	23 oz	23 oz	₡ 5.795	652,039	₡ 8,89	20	₡ 177,75
Nacarina Harina Trigo 2p 2.5kg	2 paquetes cada uno de 2,5 kg	5 kg	₡ 2.950	5000	₡ 0,59	360	₡ 212,40
Leche Evaporada 6pk 315gr	315 g,cada paquete y son 6 latas	1890 g	₡ 3.995	1890	₡ 2,11	315	₡ 665,83
La Yema Dorada Huevos 60 ct	60 ct	60 ct	₡ 1.310	60 unidades	₡ 21,83	2	₡ 43,67
Refisal Sal Refinada 8pk 500gr	500 g,cada paquete y son 8 paquetes	4000 g	₡ 1.950	4000	₡ 0,49	5	₡ 2,44
Dos Pinos Lactocrema 8pk/113	8 barras de 113g cada una	904 g	₡ 4.995	904	₡ 5,53	226	₡ 1.248,75
Leche Condensada 6pk 395g	6 latas cada uno de 395 g	2370 g	₡ 5.095	2370	₡ 2,15	395	₡ 849,17
Vainilla	6 pk, c/u 120 ml	720 ml	₡ 4.750	720	₡ 6,60	10	₡ 65,97
Azúcar	5 kg	5 kg	₡ 3.050	5000	₡ 0,61	100	₡ 61,00
dulce de leche 6 pk 380 g	6 paquetes, c/u de 380 g	2280	₡ 6.250	2280	₡ 2,74	380	₡ 1.041,67
Colorantes 50 ml, 2 rojo	2 colorante, c/u 50 ml	50 ml	₡ 3.450	100	₡ 34,50	10	₡ 345,00
Total de la receta							₡ 4.713,64
Unidades de la receta							8
Total por unidad							₡ 589,21
Margen de utilidad							239,5%
Precio de venta							₡ 2.000

Nota Jimena Boza Serrano

Tabla 44 Alfajores

Alfajores							
Materia prima	Kg/oz/unidades/libra/litros	Cantidad total	Precio	g/unidades/ml	Precio en gramos/ml	Cantidad	Precio
Nacarina Harina Trigo 2p 2.5kg	2 paquetes cada uno de 2,5 kg	5 kg	₡ 2.950	5000	₡ 0,59	360	₡ 212,40
Dos Pinos Lactocrema 8pk/113	8 barras de 113g cada una	904 g	₡ 4.995	904	₡ 5,53	226	₡ 1.248,75
Dos Pinos Crema Dulce 9pk 250ml	9 cremas, c/u es de 250 ml	2250 ml	₡ 9.195	2250	₡ 4,09	250	₡ 1.021,67
Azúcar	5 kg	5 kg	₡ 3.050	5000	₡ 0,61	200	₡ 122,00
Dulce de leche 6 pk 380 g	6 paquetes, c/u de 380 g	2280	₡ 6.250	2280	₡ 2,74	380	₡ 1.041,67
Total de la receta							₡ 3.646,48
Unidades de la receta							20
Total por unidad							₡ 182,32
Margen de utilidad							174,00%
Precio de venta							₡ 500

Nota Jimena Boza Serrano

Tabla 45 Flan de coco

Flan de coco							
Materia prima	Kg/oz/unidades/libra/litros	Cantidad total	Precio	g/unidades/ml	Precio en gramos/ml	Cantidad	Precio
Leche Evaporada 6pk 315gr	315 g,cada paquete y son 6 latas	1890 g	₡ 3.995	1890	₡ 2,11	630	₡ 1.331,67
La Yema Dorada Huevos 60 ct	60 ct	60 ct	₡ 1.310	60 unidades	₡ 21,83	4	₡ 87,33
Azúcar	5 kg	5 kg	₡ 3.050	5000	₡ 0,61	200	₡ 122,00
Leche Condensada 6pk 395g	6 latas cada uno de 395 g	2370 g	₡ 5.095	2370	₡ 2,15	790	₡ 1.698,33
bolsas de coco 6 pk/100 g	600 g	600 g	₡ 2.995	600	₡ 4,99	200	₡ 998,33
Total de la receta							₡ 4.237,67
Unidades de la receta							8
Total por unidad							₡ 529,71
Margen de utilidad							277,50%
Precio de venta							₡ 2.000

Nota Jimena Boza Serrano

Tabla 46 Pie de limón

Pie de limón							
Materia prima	Kg/oz/unidades/libra/litros	Cantidad total	Precio	g/unidades/ml	Precio en gramos/ml	Cantidad	Precio
Nacarina Harina Trigo 2p 2.5kg	2 paquetes cada uno de 2,5 kg	5 kg	₡ 2.950	5000	₡ 0,59	360	₡ 212,40
Polvo de hornear 4lb	4 lb	4 lb	₡ 3.595	1814,368	₡ 1,98	15	₡ 29,72
La Yema Dorada Huevos 60 ct	60 ct	60 ct	₡ 1.310	60 unidades	₡ 21,83	5	₡ 109,17
Refisal Sal Refinada 8pk 500gr	500 g,cada paquete y son 8 paquetes	4000 g	₡ 1.950	4000	₡ 0,49	5	₡ 2,44
Dos Pinos Lactocrema 8pk/113	8 barritas de 113g cada una	904 g	₡ 4.995	904	₡ 5,53	226	₡ 1.248,75
Limón Mandarinino Emp.	10	10	₡ 1.850	10	₡ 185,00	10	₡ 1.850,00
Azúcar	5 kg	5 kg	₡ 3.050	5000	₡ 0,61	220	₡ 134,20
Leche Condensada 6pk 395g	6 latas cada uno de 395 g	2370 g	₡ 5.095	2370	₡ 2,15	790	₡ 1.698,33
Total de la receta							₡ 5.285,01
Unidades de la receta							8
Total por unidad							₡ 660,63
Margen de utilidad							202,70%
Precio de venta							₡ 2.000

Nota Jimena Boza Serrano

Tabla 47 Queque de chocolate

Queque de chocolate							
Materia prima	Kg/oz/unidades/libra/litros	Cantidad total	Precio	g/unidades/ml	Precio en gramos/ml	Cantidad	Precio
Cocoa Powder 23 oz	23 oz	23 oz	₡ 5.795	652,039	₡ 8,89	100	₡ 888,75
Nacarina Harina Trigo 2p 2.5kg	2 paquetes cada uno de 2,5 kg	5 kg	₡ 2.950	5000	₡ 0,59	360	₡ 212,40
Polvo de hornear 4lb	4 lb	4 lb	₡ 3.595	1814,368	₡ 1,98	15	₡ 29,72
La Yema Dorada Huevos 60 ct	60 ct	60 ct	₡ 1.310	60 unidades	₡ 21,83	2	₡ 43,67
MS Sunflower Oil 5 Lt	5 litros	5 litros	₡ 4.495	5000	₡ 0,90	240	₡ 215,76
Dos Pinos Semi Descrem leche 12 1lt	12 cajas de 1 litro c/u	12 l	₡ 9.695	12000	₡ 0,81	245	₡ 197,94
Azúcar	5 kg	5 kg	₡ 3.050	5000	₡ 0,61	400	₡ 244,00
Almendras 907 g	907 g	907 g	₡ 6.495	907	₡ 7,16	300	₡ 2.148,29
dulce de leche 6 pk 380 g	6 paquetes, c/u de 380 g	2280	₡ 6.250	2280	₡ 2,74	380	₡ 1.041,67
Total de la receta							₡ 5.022,20
Unidades de la receta							8
Total por unidad							₡ 627,77
Margen de utilidad							218,60%
Precio de venta							₡ 2.000

Nota Jimena Boza Serrano

Tabla 48 Pie de fresa

Pie de fresa							
Materia prima	Kg/oz/unidades/libra/litros	Cantidad total	Precio	g/unidades/l	Precio en gramos/ml	Cantidad	Precio
Nacarina Harina Trigo 2p 2.5kg	2 paquetes cada uno de 2,5 kg	5 kg	₡ 2.950	5000	₡ 0,59	360	₡ 212,40
Polvo de hornear 4lb	4 lb	4 lb	₡ 3.595	1814,368	₡ 1,98	15	₡ 29,72
La Yema Dorada Huevos 60 ct	60 ct	60 ct	₡ 1.310	60 unidades	₡ 21,83	5	₡ 109,17
Refisal Sal Refinada 8pk 500gr	500 g,cada paquete y son 8 paquetes	4000 g	₡ 1.950	4000	₡ 0,49	5	₡ 2,44
Dos Pinos Lactocrema 8pk/113	8 barras de 113g cada una	904 g	₡ 4.995	904	₡ 5,53	226	₡ 1.248,75
Azúcar	5 kg	5 kg	₡ 3.050	5000	₡ 0,61	200	₡ 122,00
Leche Condensada 6pk 395g	6 latas cada uno de 395 g	2370 g	₡ 5.095	2370	₡ 2,15	790	₡ 1.698,33
Vainilla	6 pk, c/u 120 ml	720 ml	₡ 4.750	720	₡ 6,60	5	₡ 32,99
Fresa nacional 700grs	700 g	700 g	₡ 3.295	700	₡ 4,71	500	₡ 2.353,57
Total de la receta							₡ 5.809,37
Unidades de la receta							8
Total por unidad							₡ 726,17
Margen de utilidad							175,4%
Precio de venta							₡ 2.000

Nota Jimena Boza Serrano

Tabla 49 Torta chilena

Torta Chilena							
Materia prima	Kg/oz/unidades/libra/litros	Cantidad total	Precio	g/unidades/ml	Precio en gramos/ml	Cantidad	Precio
Nacarina Harina Trigo 2p 2.5kg	2 paquetes cada uno de 2,5 kg	5 kg	₡ 2.950	5000	₡ 0,59	360	₡ 212,40
Dos Pinos Lactocrema 8pk/113	8 barras de 113g cada una	904 g	₡ 4.995	904	₡ 5,53	226	₡ 1.248,75
Dos Pinos Crema Dulce 9pk 250ml	9 cremas, c/u es de 250 ml	2250 ml	₡ 9.195	2250	₡ 4,09	250	₡ 1.021,67
Dulce de leche 6 pk 380 g	6 paquetes, c/u de 380 g	2280	₡ 6.250	2280	₡ 2,74	760	₡ 2.083,33
Total de la receta							₡ 4.566,15
Unidades de la receta							8
Total por unidad							₡ 570,77
Margen de utilidad							250,40%
Precio de venta							₡ 2.000

Nota Jimena Boza Serrano

Tabla 50 Queque de chocofresa

Queque de choco fresa							
Materia prima	Kg/oz/unidades/libra/litros	Cantidad total	Precio	g/unidades/ml	Precio en gramos/ml	Cantidad	Precio
Cocoa Powder 23 oz	23 oz	23 oz	₡ 5.795	652,039	₡ 8,89	150	₡ 1.333,13
Nacarina Harina Trigo 2p 2.5kg	2 paquetes cada uno de 2,5 kg	5 kg	₡ 2.950	5000	₡ 0,59	360	₡ 212,40
Polvo de hornear 4lb	4 lb	4 lb	₡ 3.595	1814,368	₡ 1,98	5	₡ 9,91
La Yema Dorada Huevos 60 ct	60 ct	60 ct	₡ 1.310	60 unidades	₡ 21,83	4	₡ 87,33
Refisal Sal Refinada 8pk 500gr	500 g,cada paquete y son 8 paquetes	4000 g	₡ 1.950	4000	₡ 0,49	5	₡ 2,44
Dos Pinos Lactocrema 8pk/113	8 barras de 113g cada una	904 g	₡ 4.995	904	₡ 5,53	226	₡ 1.248,75
Azúcar	5 kg	5 kg	₡ 3.050	5000	₡ 0,61	500	₡ 305,00
Vainilla	6 pk, c/u 120 ml	720 ml	₡ 4.750	720	₡ 6,60	15	₡ 98,96
Total de la receta							₡ 3.297,91
Unidades de la receta							8
Total por unidad							₡ 412,24
Margen de utilidad							385,20%
Precio de venta							₡ 2.000

Nota Jimena Boza Serrano

Tabla 51 Cheescake de fresa

Cheescake de Fresa							
Materia prima	Kg/oz/unidades/libra/litros	Cantidad total	Precio	g/unidades/ml	Precio en gramos/ml	Cantidad	Precio
Dos Pinos Lactocrema 8pk/113	8 barras de 113g cada una	904 g	₡ 4.995	904	₡ 5,53	226	₡ 1.249
Montevrd Cream Cheese 2 450gr	2450 g	2450 g	₡ 3.695	2450	₡ 1,51	450	₡ 679
Gelatina Royal 12pk 80g	80 g, cada paquete y son 12 paquetes	960 g	₡ 3.995	960	₡ 4,16	80	₡ 333
Limón Mandarino Emp.	10	10	₡ 1.850	10	₡ 185,00	1	₡ 185
Azúcar	5 kg	5 kg	₡ 3.050	5000	₡ 0,61	50	₡ 31
Leche Condensada 6pk 395g	6 latas cada uno de 395 g 48 paquetes cada uno de	2370 g	₡ 5.095	2370	₡ 2,15	395	₡ 849
Galleta María 48 pk/21 g	21 g	1008 g	₡ 4.595	1008	₡ 4,56	252	₡ 1.149
Vainilla	6 pk, c/u 120 ml	720 ml	₡ 4.750	720	₡ 6,60	5	₡ 33
Maicena 6 pk/ 145 g	6 paquetes, c/u de 145 g	870 g	₡ 4.595	870	₡ 5,28	15	₡ 79
Fresa nacional 700grs	700 g	700 g	₡ 3.295	700	₡ 4,71	500	₡ 2.354
Colorantes 50 ml, 2 rojo	2 colorante, c/u 50 ml	50 ml	₡ 3.450	100	₡ 34,50	10	₡ 345
Total de la receta							₡ 7.284,54
Unidades de la receta							8
Total por unidad							₡ 910,57
Margen de utilidad							119,60%
Precio de venta							₡ 2.000

Nota Jimena Boza Serrano

Tabla 52 Brownies

Brownies							
Materia prima	Kg/oz/unidades/libra/litros	Cantidad total	Precio	g/unidades/ml	Precio en gramos/ml	Cantidad	Precio
Cocoa Powder 23 oz	23 oz	23 oz	₡ 5.795	652,039	₡ 8,89	100	₡ 888,75
Nacarina Harina Trigo 2p 2.5kg	2 paquetes cada uno de 2,5 kg	5 kg	₡ 2.950	5000	₡ 0,59	360	₡ 212,40
Polvo de hornear 4lb	4 lb	4 lb	₡ 3.595	1814,368	₡ 1,98	5	₡ 9,91
La Yema Dorada Huevos 60 ct	60 ct	60 ct	₡ 1.310	60 unidades	₡ 21,83	8	₡ 174,67
Refisal Sal Refinada 8pk 500gr	500 g, cada paquete y son 8 paquetes	4000 g	₡ 1.950	4000	₡ 0,49	10	₡ 4,88
Dos Pinos Lactocrema 8pk/113	8 barras de 113g cada una	904 g	₡ 4.995	904	₡ 5,53	452	₡ 2.497,50
Azúcar	5 kg	5 kg	₡ 3.050	5000	₡ 0,61	400	₡ 244,00
Vainilla	6 pk, c/u 120 ml	720 ml	₡ 4.750	720	₡ 6,60	15	₡ 98,96
Total de la receta							₡ 4.131,06
Unidades de la receta							20
Total por unidad							₡ 206,55
Margen de utilidad							142,00%
Precio de venta							₡ 500

Nota Jimena Boza Serrano

Tabla 53 Sándwiches de carne

Sándwiches de carne								
Materia prima	Kg/oz/unidades/libra/litros	Cantidad total	Precio	g/unidades/ml	Precio en gramos/ml	Cantidad	Precio	
Masa	Nacarina Harina Trigo 2p 2.5kg	2 paquetes cada uno de 2,5 kg	5 kg	€ 2.950	5000	€ 0,59	360	€ 212,40
	La Yema Dorada Huevos 60 ct	60 ct	60 ct	€ 1.310	60 unidades	€ 21,83	2	€ 43,67
	Refisal Sal Refinada 8pk 500gr	500 g,cada paquete y son 8 paquetes	4000 g	€ 1.950	4000	€ 0,49	5	€ 2,44
	MS Sunflower Oil 5 Lt	5 litros	5 litros	€ 4.495	5000	€ 0,90	80	€ 71,92
	Azucar	5 kg	5 kg	€ 3.050	5000	€ 0,61	68	€ 41,48
	Levadura 6 pk/ 125 g	750 g	750 g	€ 3.250	750	€ 4,33	15	€ 65,00
	Semillas de ajonjolí	800 g	800 g	€ 5.850	800	€ 7,31	300	€ 2.193,75
	Total de la receta del pan							€ 2.630,65
Unidades de la receta (parejas)							15	
Precio por el pan							€ 175,38	
Relleno	Mayonesa/Hellmann's 3.55 kg	3.55 kg	3550 g	€ 5.395	3550	€ 1,52	10	€ 15,20
	Banquete Ketchup 4 Kg	4 kg	4 kg	€ 3.695	4000	€ 0,92	10	€ 9,24
	Mostaza 105oz	105 oz	105 oz	€ 3.295	2977	€ 1,11	10	€ 11,07
	Queso Turrialba	900 g	900 g	€ 3.395	900	€ 3,77	115	€ 433,81
	Mano de piedra	1,8 kg	1800 g	€ 8.225	1800	€ 4,57	115	€ 525,49
	Complete Seasoning 28oz	28 oz	28 oz	€ 3.395	794	€ 4,28	5	€ 21,38
	Total de la receta							€ 1.191,56
	Sándwiches							1
Total por unidad							€ 1.191,56	
Margen de utilidad							34,3%	
Precio de venta							€ 1.600	

Nota Jimena Boza Serrano

Tabla 54 Tortillas con queso

Tortillas con queso							
Materia prima	Kg/oz/unidades/libra/litros	Cantidad total	Precio	g/unidades/ml	Precio en gramos/ml	Cantidad	Precio
Refisal Sal Refinada 8pk 500gr	500 g,cada paquete y son 8 paquetes	4000 g	€1.950	4000	€ 0,49	30	€ 14,63
Queso	900 g	900 g	€3.395	900	€ 3,77	450	€1.697,50
Natilla del Prado 1.9 kilo	1,9 kg	1,9 kg	€4.595	1900	€ 2,42	100	€ 241,84
Masa Rica 2 pk/ 2.2 kg	2 bolsas c/u de 2.2 kg	4,4 kg	€6.195	4400	€ 1,41	550	€ 774,38
Total de la receta							€2.728,34
Unidades de la receta							10
Total por unidad							€ 272,83
Margen de utilidad							268,5%
Precio de venta							€ 1.000

Nota Jimena Boza Serrano

Tabla 55 Sándwichs de jamón y queso

Sándwiches de jamón y queso								
Materia prima	Kg/oz/unidades/libra/litros	Cantidad total	Precio	g/unidades/l	Precio en gramos/ml	Cantidad	Precio	
Masa	Nacarina Harina Trigo 2p 2.5kg	2 paquetes cada uno de 2,5 kg	5 kg	€ 2.950	5000	€ 0,59	360	€ 212,40
	La Yema Dorada Huevos 60 ct	60 ct	60 ct	€ 1.310	60 unidades	€ 21,83	2	€ 43,67
	Refisal Sal Refinada 8pk 500gr	500 g,cada paquete y son 8 paquetes	4000 g	€ 1.950	4000	€ 0,49	5	€ 2,44
	MS Sunflower Oil 5 Lt	5 litros	5 litros	€ 4.495	5000	€ 0,90	80	€ 71,92
	Azucar	5 kg	5 kg	€ 3.050	5000	€ 0,61	68	€ 41,48
	Levadura 6 pk/ 125 g	750 g	750 g	€ 3.250	750	€ 4,33	15	€ 65,00
	Semillas de ajonjolí	800 g	800 g	€ 5.850	800	€ 7,31	300	€ 2.193,75
Total de la receta del pan								€ 2.630,65
Unidades de la receta (parejas)								15
Precio por el pan								€ 175,38
Relleno	Queso Turrialba	300 g	300 g	€ 3.395	900	€ 3,77	100	€ 377,22
	Jamón 454 g	454 g	20 oz	€ 2.595	454	€ 5,72	100	€ 571,59
	Mayonesa/Hellmann's 3.55 kg	3.55 kg	3550 g	€ 5.395	3550	€ 1,52	10	€ 15,20
	Banquete Ketchup 4 Kg	4 kg	4 kg	€ 3.695	4000	€ 0,92	10	€ 9,24
	Mostaza 105oz	105 oz	105 oz	€ 3.295	2977	€ 1,11	10	€ 11,07
	Total de la receta							
Sándwiches								1
Total por unidad								€ 1.159,69
Margen de utilidad								38,00%
Precio de venta								€ 1.600

Nota Jimena Boza Serrano

Tabla 56 Café negro caliente

Café negro								
Materia prima	Kg/oz/unidades/libra/litros	Cantidad total	Precio	g/unidades/ml	Precio en gramos/ml	Cantidad	Precio	
Doña María Sugar 5 Kgs	5 kg	5 kg	€ 3.050	5000	€ 0,61	10	€ 6,10	
Café kilo	1 kg	1000 g	€ 5.500	1000	€ 5,50	15	€ 82,50	
Total de la receta								€ 88,60
Unidades de la receta								1
Total por unidad								€ 88,60
Margen de utilidad								803%
Precio de venta								€ 800

Nota Jimena Boza Serrano

Tabla 57 Café con leche caliente

Café con leche							
Materia prima	Kg/oz/unidades/libra /litros	Cantidad total	Precio	g/unidades/ml	Precio en gramos/ml	Cantidad	Precio
Dos Pinos Semi Descrem leche 12 1lt	12 cajas de 1 litro c/u	12 l	₡ 9.695	12000	₡ 0,81	30	₡ 24,24
Doña María Sugar 5 Kgs	5 kg	5 kg	₡ 3.050	5000	₡ 0,61	10	₡ 6,10
Café kilo	1 kg	1000 g	₡ 5.500	1000	₡ 5,50	15	₡ 82,50
Total de la receta							₡ 112,84
Unidades de la receta							1
Total por unidad							₡ 112,84
Margen de utilidad							608,9%
Precio de venta							₡ 800

Nota Jimena Boza Serrano

Tabla 58 Café Latte caliente

Café Latte							
Materia prima	Kg/oz/unidades/libra /litros	Cantidad total	Precio	g/unidades/ml	Precio en gramos/ml	Cantidad	Precio
Dos Pinos Semi Descrem leche 12 1lt	12 cajas de 1 litro c/u	12 l	₡ 9.695	12000	₡ 0,81	30	₡ 24,24
Doña María Sugar 5 Kgs	5 kg	5 kg	₡ 3.050	5000	₡ 0,61	10	₡ 6,10
Canela en polvo 16oz	16 oz	16 oz	₡ 3.095	454	₡ 6,82	10	₡ 68,23
Vainilla	6 pk, c/u 120 ml	720 ml	₡ 4.750	720	₡ 6,60	15	₡ 98,96
Café kilo	1 kg	1000 g	₡ 5.500	1000	₡ 5,50	15	₡ 82,50
Total de la receta							₡ 280,03
Unidades de la receta							1
Total por unidad							₡ 280,03
Margen de utilidad							185,65%
Precio de venta							₡ 800

Nota Jimena Boza Serrano

Tabla 59 Capuchino caliente

Capuchino							
Materia prima	Kg/oz/unidades/libra /litros	Cantidad total	Precio	g/unidades/ml	Precio en gramos/ml	Cantidad	Precio
Cocoa Powder 23 oz	23 oz	23 oz	₱5.795	652,039	₱ 8,89	15	₱ 133,31
Dos Pinos Semi Descrem leche 12 1lt	12 cajas de 1 litro c/u	12 l	₱9.695	12000	₱ 0,81	30	₱ 24,24
Doña María Sugar 5 Kgs	5 kg	5 kg	₱3.050	5000	₱ 0,61	10	₱ 6,10
Canela en polvo 16oz	16 oz	16 oz	₱3.095	454	₱ 6,82	10	₱ 68,23
Café kilo	1 kg	1000 g	₱5.500	1000	₱ 5,50	15	₱ 82,50
Total de la receta							₱ 314,38
Unidades de la receta							1
Total por unidad							₱ 314,38
Margen de utilidad							154,45%
Precio de venta							₱ 800

Nota Jimena Boza Serrano

Tabla 60 Café moca

Café moca							
Materia prima	Kg/oz/unidades/libra /litros	Cantidad total	Precio	g/unidades/ml	Precio en gramos/ml	Cantidad	Precio
Hershe's de chocolate 2 pk/ 1,36	Dos pk cada uno de 1,36 kg	2,72 kg	₱ 5.295	2720	₱ 1,95	15	₱ 29,20
Cocoa Powder 23 oz	23 oz	23 oz	₱ 5.795	652,039	₱ 8,89	15	₱ 133,31
Dos Pinos Semi Descrem leche 12 1lt	12 cajas de 1 litro c/u	12 l	₱ 9.695	12000	₱ 0,81	30	₱ 24,24
Doña María Sugar 5 Kgs	5 kg	5 kg	₱ 3.050	5000	₱ 0,61	10	₱ 6,10
Canela en polvo 16oz	16 oz	16 oz	₱ 3.095	454	₱ 6,82	5	₱ 34,12
Café kilo	1 kg	1000 g	₱ 5.500	1000	₱ 5,50	15	₱ 82,50
Total de la receta							₱ 309,47
Unidades de la receta							₱ 1,00
Total por unidad							₱ 309,47
Margen de utilidad							158,5%
Precio de venta							₱ 800

Nota Jimena Boza Serrano

Tabla 61 Chocolate caliente

Chocolate							
Materia prima	Kg/oz/unidades/libra /litros	Cantidad total	Precio	g/unidades/ml	Precio en gramos/ml	Cantidad	Precio
Hershe's de chocolate 2 pk/ 1,36	Dos pk cada uno de 1,36 kg	2,72 kg	₡ 5.295	2720	₡ 1,95	15	₡ 29,20
Cocoa Powder 23 oz	23 oz	23 oz	₡ 5.795	652,039	₡ 8,89	15	₡ 133,31
Dos Pinos Semi Descrem leche 12 1lt	12 cajas de 1 litro c/u	12 l	₡ 9.695	12000	₡ 0,81	30	₡ 24,24
Dofia María Sugar 5 Kgs	5 kg	5 kg	₡ 3.050	5000	₡ 0,61	10	₡ 6,10
Vainilla	6 pk, c/u 120 ml	720 ml	₡ 4.750	720	₡ 6,60	10	₡ 65,97
Café kilo	1 kg	1000 g	₡ 5.500	1000	₡ 5,50	15	₡ 82,50
Total de la receta							₡ 341,32
Unidades de la receta							1
Total por unidad							₡ 341,32
Margen de utilidad							134,36%
Precio de venta							₡ 800

Nota Jimena Boza Serrano

Tabla 62 Frozen Frío

Frozen							
Materia prima	Kg/oz/unidades/libra /litros	Cantidad total	Precio	g/unidades/ml	Precio en gramos/ml	Cantidad	Precio
Cocoa Powder 23 oz	23 oz	23 oz	₡ 5.795	652,039	₡ 8,89	15	₡ 133,31
Dos Pinos Semi Descrem leche 12 1lt	12 cajas de 1 litro c/u	12 l	₡ 9.695	12000	₡ 0,81	40	₡ 32,32
Dofia María Sugar 5 Kgs	5 kg	5 kg	₡ 3.050	5000	₡ 0,61	10	₡ 6,10
Canela en polvo 16oz	16 oz	16 oz	₡ 3.095	454	₡ 6,82	10	₡ 68,23
Mino Oreo 30 pk/42 g	30 paquetes cada uno de 42 g	1260 g	₡ 7.995	1260	₡ 6,35	42	₡ 266,50
Vainilla	6 pk, c/u 120 ml	720 ml	₡ 4.750	720	₡ 6,60	10	₡ 65,97
Café kilo	1 kg	1000 g	₡ 5.500	1000	₡ 5,50	15	₡ 82,50
Mino Oreo 30 pk/42 g	30 paquetes cada uno de 42 g	1260 g	₡ 7.995	1260	₡ 6,35	42	₡ 266,50
Total de la receta							₡ 921,43
Unidades de la receta							1
Total por unidad							₡ 921,43
Margen de utilidad							73,60%
Precio de venta							₡ 1.600

Nota Jimena Boza Serrano

Tabla 63 Café moca helado

Café moca helado							
Materia prima	Kg/oz/unidades/libra/litros	Cantidad total	Precio	g/unidades/ml	Precio en gramos/ml	Cantidad	Precio
Hershe's de chocolate 2 pk/ 1,36 kg	Dos pk cada uno de 1,36 kg	2,72 kg	₡ 5.295	2720	₡ 1,95	15	₡ 29,20
Cocoa Powder 23 oz	23 oz	23 oz	₡ 5.795	652,039	₡ 8,89	15	₡ 133,31
Dos Pinos Semi Descrem leche 12 1lt	12 cajas de 1 litro c/u	12 l	₡ 9.695	12000	₡ 0,81	40	₡ 32,32
Dofia María Sugar 5 Kgs	5 kg	5 kg	₡ 3.050	5000	₡ 0,61	10	₡ 6,10
Canela en polvo 16oz	16 oz	16 oz	₡ 3.095	454	₡ 6,82	5	₡ 34,12
Mino Oreo 30 pk/42 g	30 paquetes cada uno de 42 g	1260 g	₡ 7.995	1260	₡ 6,35	42	₡ 266,50
Café kilo	1 kg	1000 g	₡ 5.500	1000	₡ 5,50	15	₡ 82,50
Mino Oreo 30 pk/42 g	30 paquetes cada uno de 42 g	1260 g	₡ 7.995	1260	₡ 6,35	42	₡ 266,50
Total de la receta							₡ 850,55
Unidades de la receta							1
Total por unidad							₡ 850,55
Margen de utilidad							88,10%
Precio de venta							₡ 1.600

Nota Jimena Boza Serrano

Tabla 64 Café helado a la caribeña

Café helado a la caribeña							
Materia prima	Kg/oz/unidades/libra/litros	Cantidad total	Precio	g/unidades/ml	Precio en gramos/ml	Cantidad	Precio
Dos Pinos Semi Descrem leche 12 1lt	12 cajas de 1 litro c/u	12 l	₡ 9.695	12000	₡ 0,81	40	₡ 32,32
Mino Oreo 30 pk/42 g	30 paquetes cada uno de 42 g	1260 g	₡ 7.995	1260	₡ 6,35	42	₡ 266,50
dulce de leche 6 pk 380 g	6 paquetes, c/u de 380 g	2280	₡ 6.250	2280	₡ 2,74	190	₡ 520,83
Café kilo	1 kg	1000 g	₡ 5.500	1000	₡ 5,50	15	₡ 82,50
Mino Oreo 30 pk/42 g	30 paquetes cada uno de 42 g	1260 g	₡ 7.995	1260	₡ 6,35	42	₡ 266,50
Total de la receta							₡ 1.168,65
Unidades de la receta							1
Total por unidad							₡ 1.168,65
Margen de utilidad							36,90%
Precio de venta							₡ 1.600

Nota Jimena Boza Serrano

Tabla 65 Chocolate frío

Chocolate							
Materia prima	Kg/oz/unidades/libra /litros	Cantidad total	Precio	g/unidades/ml	Precio en gramos/ml	Cantidad	Precio
Hershe's de chocolate 2 pk/ 1,36 kg	Dos pk cada uno de 1,36 kg	2,72 kg	₡ 5.295	2720	₡ 1,95	15	₡ 29,20
Cocoa Powder 23 oz	23 oz	23 oz	₡ 5.795	652,039	₡ 8,89	15	₡ 133,31
Dos Pinos Semi Descrem leche 12 1lt	12 cajas de 1 litro c/u	12 l	₡ 9.695	12000	₡ 0,81	40	₡ 32,32
Doña María Sugar 5 Kgs	5 kg	5 kg	₡ 3.050	5000	₡ 0,61	10	₡ 6,10
Vainilla	6 pk, c/u 120 ml	720 ml	₡ 4.750	720	₡ 6,60	10	₡ 65,97
Café kilo	1 kg	1000 g	₡ 5.500	1000	₡ 5,50	15	₡ 82,50
Mino Oreo 30 pk/42 g	30 paquetes cada uno de 42 g	1260 g	₡ 7.995	1260	₡ 6,35	42	₡ 266,50
Total de la receta							₡ 615,90
Unidades de la receta							1
Total por unidad							₡ 615,90
Margen de utilidad							159,8%
Precio de venta							₡ 1.600

Nota Jimena Boza Serrano

Tabla 66 Capuchino frío

Capuchino							
Materia prima	Kg/oz/unidades/libra /litros	Cantidad total	Precio	g/unidades/ml	Precio en gramos/ml	Cantidad	Precio
Cocoa Powder 23 oz	23 oz	23 oz	₡ 5.795	652,039	₡ 8,89	15	₡ 133,31
Dos Pinos Semi Descrem leche 12 1lt	12 cajas de 1 litro c/u	12 l	₡ 9.695	12000	₡ 0,81	40	₡ 32,32
Doña María Sugar 5 Kgs	5 kg	5 kg	₡ 3.050	5000	₡ 0,61	10	₡ 6,10
Canela en polvo 16oz	16 oz	16 oz	₡ 3.095	454	₡ 6,82	10	₡ 68,23
Café kilo	1 kg	1000 g	₡ 5.500	1000	₡ 5,50	15	₡ 82,50
Mino Oreo 30 pk/42 g	30 paquetes cada uno de 42 g	1260 g	₡ 7.995	1260	₡ 6,35	42	₡ 266,50
Total de la receta							₡ 588,96
Unidades de la receta							1
Total por unidad							₡ 588,96
Margen de utilidad							171,60%
Precio de venta							₡ 1.600

Nota Jimena Boza Serrano

Tabla 67 Café con leche condensada frío

Café con leche condensada							
Materia prima	Kg/oz/unidades/libra /litros	Cantidad total	Precio	g/unidades/ml	Precio en gramos/ml	Cantidad	Precio
Dos Pinos Semi Descrem leche 12 1lt	12 cajas de 1 litro c/u	12 l	₡ 9.695	12000	₡ 0,81	40	₡ 32,32
Canela en polvo 16oz	16 oz	16 oz	₡ 3.095	454	₡ 6,82	10	₡ 68,23
Leche Condensada 6pk 395g	6 latas cada uno de 395 g	2370 g	₡ 5.095	2370	₡ 2,15	200	₡ 429,96
Mino Oreo 30 pk/42 g	30 paquetes cada uno de 42 g	1260 g	₡ 7.995	1260	₡ 6,35	42	₡ 266,50
Café kilo	1 kg	1000 g	₡ 5.500	1000	₡ 5,50	15	₡ 82,50
Total de la receta							₡ 879,51
Unidades de la receta							1
Total por unidad							₡ 879,51
Margen de utilidad							81,9%
Precio de venta							₡ 1.600

Nota Jimena Boza Serrano

Tabla 68 Otras bebidas

Otras bebidas						
Productos	Materia prima	Precio	Cantidad	Precio unitario	Margen de utilidad	Total
Botellas de agua	CG Spring Water 56 8oz	₡ 6.995	56 botellas	₡ 124,91	380%	₡ 600
Gaseosas	Coca cola 12 pk , 355 ml	₡ 3.995	12 botellas	₡ 332,92	80,2%	₡ 600
	Coca-Cola sin Azucar 12 pk 355	₡ 4.195	12 botellas	₡ 349,58	71,55%	₡ 600
	Mixto 16pk	₡ 5.795	16 botellas	₡ 362,19	65,65%	₡ 600
	Gaseosa surtida 12 pk/ 600 ml	₡ 8.395	12 botellas	₡ 699,58	21,50%	₡ 850
Naturales	Tropical mix 12/ 350 ml	₡ 3.595	12 botellas	₡ 299,58	100,25%	₡ 600
	Néctar Surtido 24 pk/200ml	₡ 3.495	24 jugos	₡ 145,63	208,95%	₡ 450
	HI-C jugos surtidos 24 pk/ 250 ml	₡ 7.395	24 jugos	₡ 308,13	46,00%	₡ 450
	250 ml	₡ 9.495	27 jugos	₡ 351,67	27,95%	₡ 450
Té	Mondaisa Té Surtido 150 ct	₡ 6.695	60 sobres	₡ 111,58	437,70%	₡ 600

Nota Jimena Boza Serrano

Tabla 69 Batidos naturales

Batidos Naturales										
Sabores	Sandía		Mango		Piña		Fresa		Limón con hierba	
	Cantidad	Precio	Cantidad	Precio	Cantidad	Precio	Cantidad	Precio	Cantidad	Precio
Leche							130	€ 105,03		
Azúcar	15	€ 9,15	15	€ 9,15	15	€ 9,15	15	€ 9,15	15	€ 9,15
Sandía	125	€ 92,68								
Mango			125	€ 78,13						
Piña					125	€ 177,08				
Fresa							115	€ 541,32		
Cas										
Limón									3	555
Hierba buena									10	€ 45
Precio en agua		€ 101,83		€ 87,28		€ 186,23		€ 550,47		€ 609,15
Precio en leche								€ 655,50		
Margen de utilidad agua		882,00%		1045,5%		436,90%		81,60%		146,20%
Margen de utilidad leche								128,8%		
Precio total de agua		€ 1.000		€ 1.000		€ 1.000		€ 1.000		€ 1.500
Precio total en leche								€ 1.500		

Nota Jimena Boza Serrano

A continuación en la Tabla 70 se muestran los ingredientes para la elaboración de los batidos naturales:

Tabla 70 Materia prima de los batidos naturales

Batidos Naturales				
Materia prima	Cantidad	Precio	Cantidad total en g o ml	Precio en ml o gramos
Fresa nacional 700grs	700 g	€ 3.295	700	€ 4,71
Sandía Unidad 3,5 Kgs.	3.5 kg	€ 2.595	3500	€ 0,74
Piña Dorada Uds.	1 unidad	€ 850	600	€ 1,42
Manga Emp. 2 Kg.	2 kg	€ 1.250	2000	€ 0,63
Hierbabuena	1 unidad	€ 300	20 tiras	€ 15
Doña María Sugar 5 Kgs	5 kg	€ 3.050	5000	€ 0,61
12 1lt	12 l	€ 9.695	12000	€ 0,81
Limón Mandarino Emp.	10	€ 1.850	10	€ 185,00

Nota Jimena Boza Serrano

En donde en las Tablas desde la 29 hasta la 69, se puede demostrar las recetas de todos los productos que la cafetería Bozze's Coffee ofrecerá, en el cual se puede evidenciar el precio de unitario, de venta, margen de utilidad y materiales, en donde la primer columna cada insumo está en la unidad que el proveedor vende, y de acuerdo con esas presentaciones se realizaron las conversiones necesarias para obtener gramos, ml o unidades, en donde se obtuvo el precio por cada gramo, unidad o ml, además las bebidas frías tendrán una decoración con un paquete de galletas oreo, es importante recalcar que algunas recetas llevan

el insumo del agua el cual en la Tabla 71 se mostrará su cantidad respectiva por receta, en donde se debe de recordar que el costo del agua ya está contemplado en los costos fijos.

Tabla 71 Cantidad de agua

Agua ml					
Pan de ajo	Cantidad	360	Capuchino caliente	Cantidad	190
Pan casero	Cantidad	250	Café moca caliente	Cantidad	190
Queque de chocolate	Cantidad	250	Chocolate caliente	Cantidad	190
Queque de choco fresa	Cantidad	450	Frozen	Cantidad	190
Cheesecake de Fresa	Cantidad	375	Café moca helado	Cantidad	190
Sándwiches	Cantidad	250	Chocolate frío	Cantidad	190
Tortillas con queso	Cantidad	110	Capuchino frío	Cantidad	190
Café negro	Cantidad	220	Café con leche condensada	Cantidad	190
Café Latte	Cantidad	190	Batidos Naturales	Cantidad	125

Nota Jimena Boza Serrano

Punto de equilibrio

Para el análisis económico de la cafetería es indispensable realizar el punto de equilibrio en términos monetarios, el cual indicará el momento que la empresa no pierda ni gane, por ende en la Figura 86 se puede observar la fórmula que se utilizó para dicho cálculo.

Figura 86 Fórmula del punto de equilibrio

$$\text{punto de equilibrio} = \frac{CF}{1 - \frac{CV}{P \times Q}}$$

Nota Gabriel Baca Urbina

En donde en la Figura 86 muestra unas siglas, el cual tiene el siguiente significado:

- CF: costos fijos
- CV: costos variables
- P: precio (en este caso se tomará el promedio consumo de las personas en las cafeterías)
- Q: Demanda

Recordando que los costos fijos ya se conocen, los cuales están representados en la Tablas 21, y los costos variables que se muestran en la Tablas desde la 29 hasta la 69, para la demanda se decide realizar observaciones a la competencia de la cafetería Bozze's Coffee

Demanda de la competencia.

Se decide realizar visitas durante cuatro semanas a las cafeterías existentes en Plaza Lincoln, con el fin de conocer la cantidad de personas que llegan a la competencia directa de Bozze's Coffee, en donde se pudo detectar la hora de mayor demanda la cual es de 3:00 pm a 6:30 pm, ya que es el tiempo en donde los estudiantes salen de los colegios y las personas terminan la jornada laboral.

En donde para determinar cuántos días de un mes son suficientes para realizar observaciones, se decide aplicar la muestra, el cual se obtuvo por medio de la siguiente fórmula en donde en la Figura 87 se puede observar:

Figura 87 Fórmula del tamaño de muestra

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + z^2 * p * q}$$

} Población Finita

Nota Mario Herrera Castellanos

De acuerdo con la Figura 87, se presentará el significado de cada letra que compone la fórmula así como los datos que se utilizaron:

- ✓ N: Población el cual es equivalente a un mes del año el cual se decide seleccionar 31 días
- ✓ p: Probabilidad a favor, el cual es igual a un 0,5
- ✓ q: Probabilidad en contra, el cual es igual a un 0,5
- ✓ En donde “p” y “q” es conjunto de posibilidades de que un evento ocurra o no en un momento o tiempo determinado, es decir son las probabilidades con el que se presente el fenómeno.
- ✓ z; Nivel de confianza, en donde se decide utilizar una seguridad del 95%, y cuando se utiliza este porcentaje es equivalente a 1,96 hablando en términos estadísticos.
- ✓ e: Error de la muestra; de acuerdo al porcentaje de la confianza utilizada el error sería un 5%.

El siguiente paso por realizar es la aplicación de la fórmula para obtener una muestra con el fin de conocer los días significantes para realizar las observación, en donde en la Figura 88 se puede observar

Figura 88 Fórmula del tamaño de muestra

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 31}{0,05^2(31 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$n = 29 \text{ días}$

} Población Finita

Nota Jimena Boza Serrano

De acuerdo con la Figura 88 se puede mostrar que la muestra que se debe de tener es de 29 días para obtener una información confiable. A continuación en las Tablas 72, 73, 74, 75, 76,77, se puede mostrar los datos obtenidos durante las observaciones de 29 días las cuales se realizaron por medio de visitas al centro comercial en donde se obtuvo la ayuda de amigos y familiares de los integrantes de la familia Boza Serrano.

Tabla 72 Semana 1

Semana 1 (Del 5 de agosto- Domingo 11 de agosto)					
	Lunes 5	Martes 6	Miércoles 7	Jueves 8	Viernes 9
Spoon	184 Personas	165 Personas	186 Personas	174 Personas	192 Personas
Danoi	168 Personas	150 Personas	159 Personas	154 Personas	174 Personas
Starbucks	177 Personas	159 Personas	183 Personas	162 Personas	195 Personas
Giacomin	180 Personas	155 Personas	172 Personas	159 Personas	186 Personas

Nota Jimena Boza Serrano

Tabla 73 Semana 2

Semana 2 (Del 12 de agosto -Domingo 18 de agosto)					
	Lunes 12	Miércoles 14	Viernes 16	Sábado 17	Domingo 18
Spoon	183 Personas	180 Personas	192 Personas	189 Personas	196 Personas
Danoi	162 Personas	159 Personas	175 Personas	184 Personas	190 Personas
Starbucks	174 Personas	183 Personas	186 Personas	193 Personas	198 Personas
Giacomin	170 Personas	162 Personas	183 Personas	190 Personas	194 Personas

Nota Jimena Boza Serrano

Tabla 74 Semana 3

Semana 3 (Lunes 19 de agosto- Domingo 25 de agosto)					
	Martes 20	Miércoles 21	Jueves 22	Sábado 24	Domingo 25
Spoon	178 Personas	186 Personas	181 Personas	195 Personas	198 Personas
Danoi	156 Personas	174 Personas	170 Personas	182 Personas	189 Personas
Starbucks	177 Personas	183 Personas	179 Personas	191 Personas	195 Personas
Giacomin	171 Personas	180 Personas	175 Personas	188 Personas	186 Personas

Nota Jimena Boza Serrano

Tabla 75 Semana 4

Semana 4 (Lunes 26 de agosto- Domingo 1 de septiembre)				
	Lunes 26	Miércoles 28	Jueves 29	Viernes 30
Spoon	192 Personas	186 Personas	177 Personas	195 Personas
Danoi	174 Personas	170 Personas	168 Personas	181 Personas
Starbucks	188 Personas	191 Personas	180 Personas	193 Personas
Giacomin	186 Personas	183 Personas	175 Personas	190 Personas

Nota Jimena Boza Serrano

Tabla 76 Semana 5

Semana 5 (Lunes 2 de septiembre- Domingo 8 de septiembre)				
	Lunes 2	Viernes 6	Sábado 7	Domingo 8
Spoon	185 Personas	188 Personas	193 Personas	198 Personas
Danoi	168 Personas	177 Personas	181 Personas	186 Personas
Starbucks	173 Personas	184 Personas	190 Personas	195 Personas
Giacomin	171 Personas	179 Personas	184 Personas	192 Personas

Nota Jimena Boza Serrano

Tabla 77 Semana 6

Semana 6 (Lunes 9 de septiembre- Domingo 15 de septiembre)			
	Martes 10	Jueves 12	Viernes 13
Spoon	182 Personas	175 Personas	190 Personas
Danoi	164 Personas	168 Personas	179 Personas
Starbucks	170 Personas	177 Personas	186 Personas
Giacomin	166 Personas	169 Personas	182 Personas

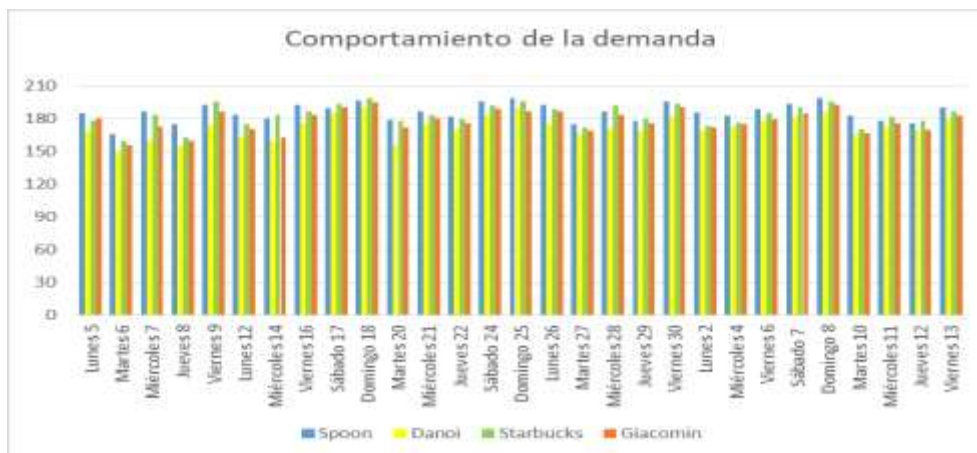
Nota Jimena Boza Serrano

En donde en las Tablas 72,73,74,75,76,77, se puede observar las semanas y los días que se visitaron las competencias, en donde se obtuvieron los siguientes datos por medio de recuentos físicos:

- Número de personas que llegan por día en las horas de visita de las observaciones.
- Las visitas se realizaron de 3:00 pm a 6:30 pm, ya que desde días antes se detectó la “hora pico” ya que cuando se realizaron las encuestas “cara a cara” en el centro comercial se pudo observar la hora de mayor demanda de Plaza Lincoln, además esta hora se concretó ya que es salida de los estudiantes del colegio, y se acaba la jornada laboral.
- Las personas que consumen los productos en el local aproximadamente duran de 30-40 minutos, y en cada intervalo de ese tiempo se encuentran aproximadamente de 20-25 personas, los demás clientes optan por la opción de comprar para llevar.
- En Starbucks y Danoi muchas personas que llegaban a consumir los productos era para llevar.
- Las personas que llegan solas a consumir los productos en los locales, realizan actividades como leer un libro, estar con la computadora o simplemente solo comen y revisan el celular.
- En Giacomini, Starbucks y Spoon cuando los clientes se sentaban a consumir los productos era para conversar con sus familiares, o tenían computadoras en sus mesas.
- Horario de Plaza Lincoln: lunes - sábado 10:00 a.m. a 9:00 p.m. y los domingos. 10:00 a.m. a 8:00 p.m., en donde es importante mencionar que de la competencia solo Starbucks presenta un horario diferente el cual es: domingo- jueves 9:00 am -9:30 pm y de viernes – sábado de 9:00 am- 10:00 pm
- Spoon también presenta un horario diferente el cual es de domingo a jueves de 12:00 m.d. a 10:00 p.m. viernes y sábados de 12:00 m.d a 11:00 p.m.

En donde de acuerdo con los datos anteriores se pueden representar visualmente como se observa en Figura 89, en el cual se puede determinar el comportamiento de la demanda de la competencia de Bozze’s Coffee.

Figura 89 Comportamiento de la demanda



Nota: Tablas No. 72, 73, 74, 75, 76,77

En la Figura 89 se puede observar un gráfico el cual presenta los días que se realizaron las observaciones, se determina que Spoon es quien tiene mayor demanda en comparación de los otros lugares, y que los días fuertes son los fines de semana. Como este proyecto es una cafetería nueva, no existen datos históricos para poder determinar la demanda, por ende de acuerdo con las observaciones de los 29 días en tres horas y media en hora pico, se sumaron para obtener la demanda de cada competencia, para conocer el total de personas aproximado que toman café en Plaza Lincoln, se contemplaron los días y horas faltantes del mes, el cual dio como resultado 36600 personas mensual (bajo) considerando que por cada cafetería llegan 300 personas al día, la empresa desea acaparar un 15%, dando como resultado para el primer mes atender 5490 personas, en donde se considera que cada tres meses se espera aumentar un 2% de población, de acuerdo con todas esas suposiciones se espera que los clientes aumenten el consumo de los productos cada tres meses un 1%, en donde en la Tabla 78 se mostrarán los datos.

Tabla 78 Población

Competencia	Suma	Total de personas aprox mensual	Acaparar	Aumento de cada 3 meses	Consumo promedio de las personas (cada 3 meses)
Spoon	5373	36600	15%	2%	1%
Danoi	4971				
Starbucks	5290				
Giacomini	5145				
Promedio	5194,75				

Nota Jimena Boza Serrano

En la Tabla 79 se muestra la población que la cafetería Bozze´s Coffee desea acaparar, en donde cada tres meses aumentará un 2%, además se puede observar cantidad aproximada por día de personas que la empresa deberá de atender, el cual cada día estará constituido de 11 horas (10:00 am- 9:00 pm) (horario para los clientes)

Tabla 79 Cantidad acaparada

Meses	Demanda	Cantidad de personas por día
1	5490	180
2	5490	180
3	5490	180
4	5600	184
5	5600	184
6	5600	184
7	5712	187
8	5712	187
9	5712	187
10	5826	191
11	5826	191
12	5826	191

Nota Jimena Boza Serrano

Para conocer los costos variables de la materia prima, y determinar cuánto se deberá de producir para satisfacer a la demanda que se estableció anteriormente, se realizan por medio de la encuesta que se obtuvo del estudio de mercado, en donde se unieron las preguntas (#7 y #8) acerca la comida y bebidas que las personas desean encontrar en una cafetería, recordando que cada pregunta tenía 390 respuestas el cual en la Tabla 80 se puede observar los porcentajes:

Tabla 80 Resultado de la encuesta

Resultados de la encuesta		
Categorías	Personas encuestadas	% Representativo
Repostería salada	129	16,5%
Repostería dulce	111	14,2%
Postres	83	10,6%
Sándwiches	67	8,6%
Bebidas frías (café)	114	14,6%
Bebidas calientes (café, chocolates, té)	166	21,3%
Batidos naturales (sandía, piña, fresa)	61	7,8%
Otras bebidas (gaseosas, jugos de caja entre otros)	49	6,3%
Total	780	100%

Nota Jimena Boza Serrano

Este procedimiento se realizó solo para el primer mes, ya que en la Tabla 78 se estableció los porcentajes de crecimiento conforme va pasando los meses de operación en donde se obtuvo como referencia de 5490 personas que se acaparan el primer mes, en donde cada producto tiene su propia categoría, por ende se multiplicaron los resultados de los porcentajes de la encuesta de cada familia por esos 5490 personas para determinar las ventas totales, como se presenta en las Tablas 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88.

Tabla 81 Demanda de productos salados del primer mes

1 Mes				
Salados	908	ventas totales		
	Precio	Unidades	Costo variable	Costo variable de materia prima
Trenza	₡ 1.000	1	₡ 482	₡ 436.286
Empanada de queso	₡ 800	1	₡ 663	
Empanada de carne	₡ 950	1	₡ 791	
Cangrejos	₡ 1.500	1	₡ 1.197	
Canastas de palmito	₡ 1.000	1	₡ 308	
Pan de cebolla	₡ 300	1	₡ 115	
Pan de ajo	₡ 300	1	₡ 172	
Rosquillas	₡ 300	1	₡ 116	
Tortillas con queso	₡ 1.000		₡ 273	
Promedio	₡ 794		₡ 481	

Nota Jimena Boza Serrano

Tabla 82 Demanda de productos dulces del primer mes

1 Mes				
Dulces	781	ventas totales		
	Precio	Unidades	Costo variable	Costo variable de materia prima
Volteado de piña	₡ 2.000	1	₡ 269	₡ 278.455
Pan casero	₡ 300	1	₡ 80	
Trenza de canela	₡ 1.000	1	₡ 382	
Queque de coco	₡ 2.000	1	₡ 682	
Queque de zanahoria	₡ 2.000	1	₡ 408	
Queque de naranja	₡ 2.000	1	₡ 259	
Pastel imposible velvet	₡ 2.000	1	₡ 589	
Alfajores	₡ 500	1	₡ 182	
Promedio	₡ 1.475		₡ 356	

Nota Jimena Boza Serrano

Tabla 83 Demanda de postres del primer mes

1 Mes				
Postres	584	ventas totales		
	Precio	Unidades	Costo variable	Costo variable de materia prima
Flan de coco	₡ 2.000	1	₡ 530	₡ 339.153
Pie de Limón	₡ 2.000	1	₡ 661	
Queque de chocolate	₡ 2.000	1	₡ 628	
Pie de Fresa	₡ 2.000	1	₡ 726	
Torta Chilena	₡ 2.000	1	₡ 571	
Queque de choco fresa	₡ 2.000	1	₡ 412	
Cheescake de Fresa	₡ 2.000	1	₡ 911	
Brownies	₡ 500	1	₡ 207	
Promedio	₡ 1.812		₡ 581	

Nota Jimena Boza Serrano

Tabla 84 Demanda de sándwiches del primer mes

1 Mes				
Sándwiches	472	ventas totales		
	Precio	Unidades	Costo variable	Costo variable de materia prima
De carne	₡ 1.600	1	₡ 1.192	₡ 554.397
Jamón y queso	₡ 1.600	1	₡ 1.160	
Promedio	₡ 1.600		₡ 1.176	

Nota Jimena Boza Serrano

Tabla 85 Demanda de bebidas frías del primer mes

1 Mes				
Bebidas frías	802	ventas totales		
	Precio	Unidades	Costo variable	Costo variable de materia prima
Frozen	₡ 1.600	1	₡ 921	₡ 671.998
Café mocca helado	₡ 1.600	1	₡ 851	
Café helado a la caribeña	₡ 1.600	1	₡ 1.169	
Chocolate	₡ 1.600	1	₡ 616	
Capuchino	₡ 1.600	1	₡ 589	
Café con leche condensada	₡ 1.600	1	₡ 880	
Promedio	₡ 1.600	1	₡ 838	

Nota Jimena Boza Serrano

Tabla 86 Demanda de bebidas calientes del primer mes

1 Mes				
Bebidas calientes	1168	ventas totales		
	Precio	Unidades	Costo variable	Costo variable de materia prima
Café negro	₡ 800	1	₡ 89	₡ 281.705
Café con leche	₡ 800	1	₡ 113	
Café Latte	₡ 800	1	₡ 280	
Capuchino	₡ 800	1	₡ 314	
Café Moca	₡ 800	1	₡ 309	
Chocolate	₡ 800	1	₡ 341	
Promedio	₡ 800		₡ 241	

Nota Jimena Boza Serrano

Tabla 87 Demanda de batidos naturales del primer mes

1 Mes				
Batidos Naturales	429	ventas totales		
	Precio	Unidades	Costo variable	Costo variable de materia prima
Sandía	₡ 1.000	1	₡ 102	₡ 156.744
Mango	₡ 1.000	1	₡ 87	
Piña	₡ 1.000	1	₡ 186	
Fresa en agua	₡ 1.000	1	₡ 550	
Fresa en leche	₡ 1.500	1	₡ 656	
Limón con hierbabuena	₡ 1.500	1	₡ 609	
Promedio	₡ 1.166		₡ 365	

Nota Jimena Boza Serrano

Tabla 88 Demanda de otras bebidas del primer mes

1 Mes				
Otras bebidas	345	ventas totales		
	Precio	Unidades	Costo variable	Costo variable de materia prima
Agua	₡ 600	1	₡ 125	₡ 106.423
Coca- cola	₡ 600	1	₡ 333	
Coca- cola sin azúcar	₡ 600	1	₡ 350	
Mixto	₡ 600	1	₡ 362	
Gaseosa surtida	₡ 850	1	₡ 700	
Tropical mix	₡ 600	1	₡ 300	
Néctar surtido	₡ 450	1	₡ 146	
HI-C	₡ 450	1	₡ 308	
Jugo de naranja	₡ 450	1	₡ 352	
Té surtido	₡ 600	1	₡ 112	
Promedio	₡ 580	1	₡ 309	

Nota Jimena Boza Serrano

En donde en las Tablas desde la 81 hasta la 88, se puede decir que las ventas totales es la demanda total por cada categoría de los productos que ofrecerá la cafetería de acuerdo con los resultados de la encuesta la cual estaba basada en los gustos de las personas, en donde la columna de precio es el de venta, costo variable es el costo unitario de la producción de cada producto, costo variable de materia prima es el promedio del costo variable multiplicado por las ventas totales. En donde para el primer mes si se suman todos los costos variables de materia prima de todas las familias se obtiene un total de ₡2.825.161. Es importante mencionar que se tuvo que realizar este procedimiento ya que no existen datos para tomar de referencia ya que es una empresa completamente nueva, por ende se decidió y se estableció que por medio de las encuestas se pueden realizar los datos más reales, por ende se trabajarán solo con promedios.

Cálculo del punto de equilibrio.

Desde la Tablas 89 hasta la 100, se podrá observar el cálculo del punto de equilibrio de cada mes de la cafetería Bozze's Coffee en donde se realizaron esos cálculos durante un año, se puede observar que los costos fijos son obtenidos de Tabla 21, los cuales se mantienen, los costos variables son obtenidos de las Tablas desde la 81 hasta la 88, de la columna costo variable de materia prima por cada categoría.

En la columna consumo promedio de las personas se realizaron por medio de varios escenarios como por ejemplo una persona compra un bocadillo más la bebida por ende se obtuvo el promedio de cada categoría, también para obtener este dato se contempló el promedio de todos los productos que la cafetería ofrece, otro escenario que se tomó fue como referencia el resultado de la encuesta del estudio de mercado en el cual las personas indicaban cuanto estaban dispuestas a pagar, por ende cuando se plantearon todos los escenarios anteriormente mencionados ayudaron a determinar que una persona puede consumir y está dispuesta a pagar ₡2000, la penúltima columna es la demanda en cual está dividida por categorías en donde los números se obtuvieron de las Tablas desde la 81 hasta la 88 de la fila de ventas totales, y la fila llamada total es la suma de los costos variables de las categorías y de todas la demanda por familia dando como resultado las 5490 personas que se quiere acaparar para el primer mes, en donde el punto de equilibrio se calculó de acuerdo con la fórmula que se presentó en la Figura 86.

Tabla 89 Punto de equilibrio del primer mes

	Productos	Costos fijo	Costo Variables	Consumo promedio de las personas	Demanda	Punto de equilibrio en colones
1 mes	Salados	₡ 8.046.246	₡ 436.286	₡ 2.000	908	₡ 10.833.786
	Repostería dulce		₡ 278.455		781	
	Postres		₡ 339.153		584	
	Sándwiches		₡ 554.397		472	
	Bebidas frías		₡ 671.998		802	
	Bebidas calientes		₡ 281.705		1168	
	Batidos naturales		₡ 156.744		429	
	Otras bebidas		₡ 106.423		345	
	Total		₡ 2.825.161		5490	

Nota Jimena Boza Serrano

Tabla 90 Punto de equilibrio del segundo mes

	Productos	Costos fijo	Costo Variables	Consumo promedio de las personas	Demanda	Punto de equilibrio en colones
2 mes	Salados	₡ 8.046.246	₡ 436.286	₡ 2.000	908	₡ 10.833.786
	Repostería dulce		₡ 278.455		781	
	Postres		₡ 339.153		584	
	Sándwiches		₡ 554.397		472	
	Bebidas frías		₡ 671.998		802	
	Bebidas calientes		₡ 281.705		1168	
	Batidos naturales		₡ 156.744		429	
	Otras bebidas		₡ 106.423		345	
	Total		₡ 2.825.161		5490	

Nota Jimena Boza Serrano

Tabla 91 Punto de equilibrio del tercer mes

	Productos	Costos fijo	Costo Variables	Consumo promedio de las personas	Demanda	Punto de equilibrio en colones
3 mes	Salados	₡ 8.046.246	₡ 436.286	₡ 2.000	908	₡ 10.833.786
	Repostería dulce		₡ 278.455		781	
	Postres		₡ 339.153		584	
	Sándwiches		₡ 554.397		472	
	Bebidas frías		₡ 671.998		802	
	Bebidas calientes		₡ 281.705		1168	
	Batidos naturales		₡ 156.744		429	
	Otras bebidas		₡ 106.423		345	
	Total		₡ 2.825.161		5490	

Nota Jimena Boza Serrano

Tabla 92 Punto de equilibrio del cuarto mes

	Productos	Costos fijo	Costo Variables	Consumo promedio de las personas	Demanda	Punto de equilibrio en colones
4 mes	Salados	₡ 8.046.246	₡ 445.012	₡ 2.020	926	₡ 10.796.752
	Repostería dulce		₡ 284.024		797	
	Postres		₡ 345.936		596	
	Sándwiches		₡ 565.485		481	
	Bebidas frías		₡ 685.437		818	
	Bebidas calientes		₡ 287.339		1192	
	Batidos naturales		₡ 159.879		438	
	Otras bebidas		₡ 108.552		352	
	Total	₡ 2.881.664		5600		

Nota Jimena Boza Serrano

Tabla 93 Punto de equilibrio del quinto mes

	Productos	Costos fijo	Costo Variables	Consumo promedio de las personas	Demanda	Punto de equilibrio en colones
5 mes	Salados	₡ 8.046.246	₡ 445.012	₡ 2.020	926	₡ 10.796.752
	Repostería dulce		₡ 284.024		797	
	Postres		₡ 345.936		596	
	Sándwiches		₡ 565.485		481	
	Bebidas frías		₡ 685.437		818	
	Bebidas calientes		₡ 287.339		1192	
	Batidos naturales		₡ 159.879		438	
	Otras bebidas		₡ 108.552		352	
	Total	₡ 2.881.664		5600		

Nota Jimena Boza Serrano

Tabla 94 Punto de equilibrio del sexto mes

	Productos	Costos fijo	Costo Variables	Consumo promedio de las personas	Demanda	Punto de equilibrio en colones
6 mes	Salados	₡ 8.046.246	₡ 445.012	₡ 2.020	926	₡ 10.796.752
	Repostería dulce		₡ 284.024		797	
	Postres		₡ 345.936		596	
	Sándwiches		₡ 565.485		481	
	Bebidas frías		₡ 685.437		818	
	Bebidas calientes		₡ 287.339		1192	
	Batidos naturales		₡ 159.879		438	
	Otras bebidas		₡ 108.552		352	
	Total	₡ 2.881.664		5600		

Nota Jimena Boza Serrano

Tabla 95 Punto de equilibrio del séptimo mes

	Productos	Costos fijo	Costo Variables	Consumo promedio de las personas	Demanda	Punto de equilibrio en colones
7 mes	Salados	₡ 8.046.246	₡ 453.912	₡ 2.040	945	₡ 10.760.333
	Repostería dulce		₡ 289.704		813	
	Postres		₡ 352.855		608	
	Sándwiches		₡ 576.794		491	
	Bebidas frías		₡ 699.146		835	
	Bebidas calientes		₡ 293.086		1216	
	Batidos naturales		₡ 163.077		447	
	Otras bebidas		₡ 110.723		359	
	Total		₡ 2.939.297		5712	

Nota Jimena Boza Serrano

Tabla 96 Punto de equilibrio del octavo mes

	Productos	Costos fijo	Costo Variables	Consumo promedio de las personas	Demanda	Punto de equilibrio en colones
8 mes	Salados	₡ 8.046.246	₡ 453.912	₡ 2.040	945	₡ 10.760.333
	Repostería dulce		₡ 289.704		813	
	Postres		₡ 352.855		608	
	Sándwiches		₡ 576.794		491	
	Bebidas frías		₡ 699.146		835	
	Bebidas calientes		₡ 293.086		1216	
	Batidos naturales		₡ 163.077		447	
	Otras bebidas		₡ 110.723		359	
	Total		₡ 2.939.297		5712	

Nota Jimena Boza Serrano

Tabla 97 Punto de equilibrio del noveno mes

	Productos	Costos fijo	Costo Variables	Consumo promedio de las personas	Demanda	Punto de equilibrio en colones
9 mes	Salados	₡ 8.046.246	₡ 453.912	₡ 2.040	945	₡ 10.760.333
	Repostería dulce		₡ 289.704		813	
	Postres		₡ 352.855		608	
	Sándwiches		₡ 576.794		491	
	Bebidas frías		₡ 699.146		835	
	Bebidas calientes		₡ 293.086		1216	
	Batidos naturales		₡ 163.077		447	
	Otras bebidas		₡ 110.723		359	
	Total		₡ 2.939.297		5712	

Nota Jimena Boza Serrano

Tabla 98 Punto de equilibrio del décimo mes

	Productos	Costos fijo	Costo Variables	Consumo promedio de las personas	Demanda	Punto de equilibrio en colones
10 mes	Salados	₡ 8.046.246	₡ 462.990	₡ 2.061	964	₡ 10.724.516
	Repostería dulce		₡ 295.498		829	
	Postres		₡ 359.912		620	
	Sándwiches		₡ 588.330		500	
	Bebidas frías		₡ 713.129		851	
	Bebidas calientes		₡ 298.948		1240	
	Batidos naturales		₡ 166.338		456	
	Otras bebidas		₡ 112.937		366	
	Total		₡ 2.998.083		5826	

Nota Jimena Boza Serrano

Tabla 99 Punto de equilibrio del onceavo mes

	Productos	Costos fijo	Costo Variables	Consumo promedio de las personas	Demanda	Punto de equilibrio en colones
11 mes	Salados	₡ 8.046.246	₡ 462.990	₡ 2.061	964	₡ 10.724.516
	Repostería dulce		₡ 295.498		829	
	Postres		₡ 359.912		620	
	Sándwiches		₡ 588.330		500	
	Bebidas frías		₡ 713.129		851	
	Bebidas calientes		₡ 298.948		1240	
	Batidos naturales		₡ 166.338		456	
	Otras bebidas		₡ 112.937		366	
	Total		₡ 2.998.083		5826	

Nota Jimena Boza Serrano

Tabla 100 Punto de equilibrio del doceavo mes

	Productos	Costos fijo	Costo Variables	Consumo promedio de las personas	Demanda	Punto de equilibrio en colones
12 mes	Salados	₡ 8.046.246	₡ 462.990	₡ 2.061	964	₡ 10.724.516
	Repostería dulce		₡ 295.498		829	
	Postres		₡ 359.912		620	
	Sándwiches		₡ 588.330		500	
	Bebidas frías		₡ 713.129		851	
	Bebidas calientes		₡ 298.948		1240	
	Batidos naturales		₡ 166.338		456	
	Otras bebidas		₡ 112.937		366	
	Total		₡ 2.998.083		5826	

Nota Jimena Boza Serrano

En las Tablas desde 89 hasta las 100 se puede observar el punto equilibrio de cada mes, en el cual los costos fijos se mantuvieron, los variables aumentaron un 2% cada tres meses y población también aumenta un 1% cada tres meses y el consumo de las personas en el precio aumentaría por mes un 1% cada tres meses, ya que se espera que conforme prueben los productos incrementen la cantidad de compra, según como se estableció en la Tabla 78. Además en la Tabla 101 se presenta los escenarios que se establecieron para realizar el cálculo del promedio de consumo de los clientes en una cafetería.

Tabla 101 Cálculo obtenido del promedio del consumo de los clientes

Promedio consumo (precios)			
Promedio de bocadillos	₡ 1.420	Promedio de los productos de la cafetería (bocadillos, bebidas)	₡1.229
Promedio de bebidas	₡ 1.037		
Suma de un bocadillo más bebida	₡ 2.457		
Resultados de la encuesta			
Personas dispuestas a pagar	₡ 1.500	Promedio de la encuesta	
	₡ 2.500	₡3.000	
	₡ 3.500		
	₡ 4.500		
Consumo promedio de gasto #1 escenario	₡ 2.729	Voz del cliente promedio vs bocadillo+ bebida	
Consumo promedio de gasto # 2 escenario	₡ 2.210	Voz del cliente promedio vs bocadillo	
Consumo promedio de gasto # 3 escenario	₡ 2.018	Voz del cliente promedio vs bebida	
Consumo promedio total de los escenarios	₡ 2.319		
Dato a realidad	₡ 2.000		

Nota Jimena Boza Serrano

A continuación en la Tabla 102, en el cual se podrá observar los gastos y los ingresos que tendrá Bozze's Coffee durante 12 meses, es decir su primer año de operación:

Tabla 102 Utilidades de la cafetería

	Costos Fijos	Costo Variables	Costos Totales	Consumo promedio de las personas	Demanda	Ingresos	Utilidades
1 mes	₡ 8.046.246	₡ 2.825.161	₡ 10.871.407	₡ 2.000	5490	₡10.980.000	₡ 108.593
2 mes	₡ 8.046.246	₡ 2.825.161	₡ 10.871.407	₡ 2.000	5490	₡10.980.000	₡ 108.593
3 mes	₡ 8.046.246	₡ 2.825.161	₡ 10.871.407	₡ 2.000	5490	₡10.980.000	₡ 108.593
4 mes	₡ 8.046.246	₡ 2.881.664	₡ 10.927.910	₡ 2.020	5600	₡11.311.596	₡ 383.686
5 mes	₡ 8.046.246	₡ 2.881.664	₡ 10.927.910	₡ 2.020	5600	₡11.311.596	₡ 383.686
6 mes	₡ 8.046.246	₡ 2.881.664	₡ 10.927.910	₡ 2.020	5600	₡11.311.596	₡ 383.686
7 mes	₡ 8.046.246	₡ 2.939.297	₡ 10.985.543	₡ 2.040	5712	₡11.653.206	₡ 667.663
8 mes	₡ 8.046.246	₡ 2.939.297	₡ 10.985.543	₡ 2.040	5712	₡11.653.206	₡ 667.663
9 mes	₡ 8.046.246	₡ 2.939.297	₡ 10.985.543	₡ 2.040	5712	₡11.653.206	₡ 667.663
10 mes	₡ 8.046.246	₡ 2.998.083	₡ 11.044.329	₡ 2.061	5826	₡12.005.133	₡ 960.804
11 mes	₡ 8.046.246	₡ 2.998.083	₡ 11.044.329	₡ 2.061	5826	₡12.005.133	₡ 960.804
12 mes	₡ 8.046.246	₡ 2.998.083	₡ 11.044.329	₡ 2.061	5826	₡12.005.133	₡ 960.804
Total							₡ 6.362.240

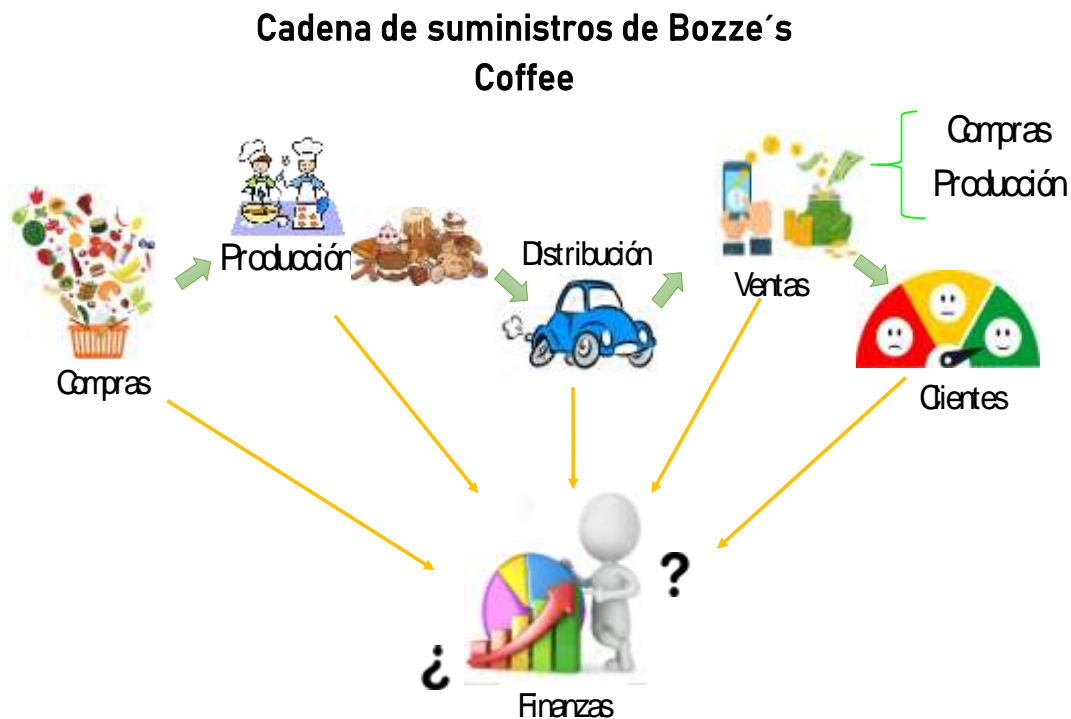
Nota Jimena Boza Serrano

Plan de Implementación

Cadena de suministro

¿Cómo lograr unas buenas ventas, compras, finanzas, entre otros, es decir tener un control en la cafetería? A continuación en la Figura 90 se puede observar las etapas de la cadena de suministro de la cafetería Bozze´s Coffee el cual consiste en conocer una serie de características de cómo será el funcionamiento de la empresa, así mismo ayudar a determinar quién y cómo se realizarán los procesos con el fin de definir el funcionamiento del negocio y llevar un control en cada actividad, es decir la función de esta herramienta medir el rendimiento de cada operación.

Figura 90 Cadena de suministros



Nota Jimena Boza Serrano

En donde en las Tablas desde la 103 hasta la 108, se muestra la cadena de suministros de la cafetería Bozze´s Coffee, es importante mencionar que cuando se habla de “actualizar la aplicación” se refiere a que es responsabilidad tanto del personal como de la familia, por ende esta herramienta funcionará de la siguiente manera en cuanto a tiempos, indicadores, funciones, entre otros, en donde la empresa debe de presentar mientras esté operando:

Etapa 1: Compras.

Tabla 103 Etapa 1

Etapa	Quien lo ejecuta	Inicio/ Durante	Recibe información de	Envía información a:	Funciones	Frecuencia	Herramienta		Duración	Medidas de control
Compras	Familia Boza Serrano	Inicio/ Durante	Ventas	Producción/ Finanzas	Análisis del inventario	Diario	Loyverse	ABC	6 meses	Ventas sobre compras : permite conocer cuánto dinero puede gastar la empresa por cada colon de venta que se genera
					Realizar pedidos externos (café, empaques)	Semanal		BOM		
					Realizar pedidos internos (producción)	Semanal		Realización de pedidos		
	Personal	Durante			Actualizar la aplicación	Diario		MRP, Pronósticos		
Pedidos recibidos en tiempo / total de pedidos										

Nota Jimena Boza Serrano

Etapa 2: Producción.

Tabla 104 Etapa 2

Etapa	Quien lo ejecuta	Inicio/ Durante	Recibe información de	Envía información a:	Funciones	Frecuencia	Herramienta		Duración	Medidas de control
Producción	Familia Boza Serrano (producción de repostería)	Inicio / Durante	Compras y Ventas	Distribución / Finanzas	Producir repostería de acuerdo a las ventas en el durante	De acuerdo a las ventas y vida útil	Loyverse	MRP	6 meses	Tiempo de ciclo de producción: Medir el tiempo que se demora fabricar un producto como por ejemplo el tack time en donde se utilizaría: tiempo disponible para la producción entre la demanda, para determinar cuándo tiempo lleva cada producto
					En el inicio se produce todos los productos					
					Realizar un cronograma de acuerdo a los productos	Semanal				
					Realizar pedidos especiales	Máximo de 2 días en dar el producto				
					Aplicar 5's	Siempre que se produce				
					Pruebas de calidad y alistar el producto	Siempre que se produce				
					Actualizar la aplicación	Diario				
	Personal (producción de bebidas)	Inicio/ Durante			Producción de bebidas, alistar los productos	Diario		Valorar inventario		Efectividad: de la producción: como el Nivel de producción necesaria/Producción real. Por ejemplo si se requiere producir 45 unidades pero solo se pudo producir 40, ya sea por lo motivos de la capacidad

Nota Jimena Boza Serrano

Etapa 3: Distribución.

Tabla 105 Etapa 3

Etapa	Quien lo ejecuta	Inicio/ Durante	Recibe información de	Envía información a:	Funciones	Frecuencia	Herramienta	Duración	Medidas de control
Distribución	Familia Boza Serrano	Inicio/ Durante	Producción	Personal	Transportar los productos desde la casa hasta Plaza Lincoln	De acuerdo a la producción	Loyverse	6 meses	Total de pedidos entregados a tiempo/ total de pedidos despachados
					Distancia de 7,3 kilómetros, duración aproximada de 15-20 minutos				
					La familia decide a de 9:00 a.- 9:30 am ya urnas deben de estar abastecidas				
	Personal	Inicio/ Durante			Recibe productos, y abastecer las urnas antes de las 10 am por políticas de Plaza Lincoln	Diario			
					Actualizar la aplicación, cuando llegan los productos				

Nota Jimena Boza Serrano

Etapa 4: Ventas.

Tabla 106 Etapa 4

Etapa	Quien lo ejecuta	Inicio/ Durante	Recibe información de	Envía información a:	Funciones	Frecuencia	Herramienta		Duración	Medidas de control
Ventas	Familia Boza Serrano	Inicio/ Durante	Clientes	Compras/ Producción	Análisis de ventas	Diario	Loyverse	Inventario, Pronósticos	6 meses	$\text{Ventas totales} - \text{Costos totales} / \text{Ventas totales} \times 100$
					Valoración de precios	Semanal				$\text{Rotación de stock} = (\text{Consumo} / \text{Existencias}) \times 100$
					Planear publicidad	Semanal				$\text{Devoluciones} = (\text{Devoluciones} / \text{compras}) \times 100$
					Atender a los clientes	Diario				$\text{Visitas por compras} = (\text{Visitas} / \text{compras}) \times 100$
	Personal	Inicio/ Durante			Planificar estrategias que transcurran en el camino	Semanal	Hoja de Pedidos	$\text{Volumen de compras por cliente} = (\text{Total de compras} / \text{Total de clientes}) \times 100$		
					Conocer los valores del producto o servicio	Diario				
					Actualizar la aplicación	Diario				

Nota Jimena Boza Serrano

Etapa 5: Clientes.

Tabla 107 Etapa 5

Etapa	Quien lo ejecuta	Inicio/ Durante	Recibe información de	Envía información a:	Funciones	Frecuencia	Herramienta		Duración	Medidas de control
Clientes	Familia Boza Serrano	Inicio/ Durante	Llegada de clientes	Compras/ Ventas/ Finanzas	Comprar productos	Diario	Teoría de colas mide el tiempo de atención, Cursograma analítico, conoce los movimientos que se realizan para atender al cliente, la voz del (casa QFD) el cual es un técnica para diseñar productos basados en los requerimientos del cliente , conocer los ¿qué? (lo que requiere de cada producto o proceso según el cliente) y los ¿cómo? (se puede mejorar)		6 meses	El nivel de servicio del cliente se puede medir por medio de encuestas en las redes sociales, también puede conocer la voz el cliente con una pregunta al final como ¿Les gustó la comida? ¿Los atendieron bien?, en donde estas actividades de deben de realizar diario.
					Satisfacción del cliente	Diario				
	Realizar pedidos especiales	Cada 15 días o mensual								
	Personal	Inicio/ Durante			Actualización de la aplicación	Semanal	Loyverse	Atención personalizada al cliente		

Nota Jimena Boza Serrano

Etapa 6 Finanzas.

Tabla 108 Etapa 6

Etapa	Quien lo ejecuta	Inicio/ Durante	Recibe información de	Envía información a:	Funciones	Frecuencia	Herramienta		Duración	Medidas de control
Finanzas	Familia Boza Serrano	Inicio/ Durante	Compras / Ventas / Producción	Familia Boza Serrano	Registrar operaciones contables y datos financieros	Diario	Loyverse	Elaboración de informes	6 meses	Activo Corriente/ Pasivo Corriente (capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras, deudas corto plazo)
					Planificar, analizar , evaluar y controlar la información registrada	Diario				Utilidad Bruta /Ventas Netas x 100 Por cada colon vendido, cuánto se genera para cubrir los gastos
					Detectar desviaciones para evitar posibles pérdidas	Diario				Apalancamiento financiero, usa el endeudamiento para financiar una operación de una empresa: Total pasivo/ Patrimonio neto
	Personal	Inicio/ Durante			Elaboración de informes	Semanal		Consulta de datos		Razón de endeudamiento el cual determina que tan endeudado esta la empresa: pasivo total/activo total
					Actualización de la aplicación	Semanal				

Nota Jimena Boza Serrano

Vida útil de los productos

En el momento que la cafetería inicie sus operaciones y siga los pasos de la cadena de suministros, hay que tener un plan ante el caso de que algunos productos no se vendan durante el día, en donde si esa situación sucede, se deberá de mantener esos alimentos en las urnas correspondientes hasta que cumplan su vida útil, si se vence el tiempo de los productos el personal tendrá la autorización de venderlos en términos de 2x1, con el objetivo de no perder tanto porcentaje hablando en términos de costos. A continuación en las Tablas 109,110 se puede observar los alimentos que se ofrecerán en la cafetería Bozze's Coffee:

Tabla 109 Vida útil y cantidades de los productos salados

Productos Salados	Cantidad por receta	Máxima Vida útil
Trenza Salada	4 trenzas	3 días
Pancitos de cebolla	20 panes	2 días
Pan con Ajo	20 panes	2 días
Rosquillas con queso	15 rosquillas	3 días
Pan para los sándwiches	15 parejas	2 días
Canastas de palmito	12 piezas	1 día
Empanadas	10 piezas	2 días
Cangrejos	10 piezas	2 días
Tortillas con queso	10 tortillas	1 día

Nota: Jimena Boza Serrano

Tabla 110 Vida útil y cantidades de los productos dulces

Productos Dulces	Cantidad por receta	Máxima Vida útil
Pan casero	20 bollitos	2 días
Alfajores	20 piezas	2 días
Torta Chilena	8 piezas	2 días
Volteado de piña	8 piezas	2 días
Queque de zanahoria	8 piezas	2 días
Cheecake de Fresa	8 piezas	2 días
Queque de chocolate	8 piezas	2 días
Queque de choco fresa	8 piezas	2 días
Flan de coco	8 piezas	2 días
Imposible red velvet	8 piezas	2 días
Trenza de canela	4 trenzas	3 días
Queque de coco	8 piezas	2 días
Queque de naranja	8 piezas	2 días
Pie de Limón	8 piezas	2 días
Pie de Fresa	8 piezas	2 días
Brownies	20 piezas	2 días

Nota Jimena Boza Serrano

En donde en la Tablas 109,110 se puede mostrar los productos dulces y salados que ofrecerá la cafetería, en donde se puede conocer de cada receta cuantas piezas salen de cada producto, así mismo se determina la vida útil de los alimentos es decir, el tiempo máximo en donde conservarán su sabor y textura de acuerdo al criterio experto. Como se puede observar que la vida útil de los productos ronda de 1-3 días se puede establecer que la empresa puede producir de acuerdo con sus ventas 4 veces por semana.

Requisitos para la contratación del personal

A continuación en las Figuras 91, 92, 93, 94 ,95 se presentarán los perfiles de las personas que la familia Boza Serrano desea contratar para iniciar las operaciones.

Puesto de Servicio al cliente.

Figura 91 Perfil al servicio a cliente (trabajadores)



Nota Jimena Boza Serrano

En la Figura 91 se puede observar los requisitos para contratar a los trabajadores de la cafetería en donde el rol que deberán de asumir es; alistar y servir los productos que los clientes compran, además deberán de estar pendientes de las personas por si les ofrece algo más, también realizarán los cobros correspondientes del consumo de los clientes además se encargarán de la fabricación de las bebidas.

Puesto de Producción.

Figura 92 Perfil del puesto de producción



Nota Jimena Boza Serrano

Puesto de Contador.

Figura 93 Perfil del contador



Nota Jimena Boza Serrano

Puesto de un abogado.

Figura 94 Perfil de un abogado



Nota Jimena Boza Serrano

Puesto de un ingeniero industrial.

Figura 95 Perfil del ingeniero industrial



Nota Jimena Boza Serrano

En donde en la Figuras 93, 94, 95, se puede observar los requisitos para la contratación de un contador abogado e ingeniero industrial, estas personas serán contratadas para ciertos lapsos, es decir por servicios profesionales. Y en la Figura 92 se muestra el perfil de la persona que fabricará los productos, el cual estará a cargo de Xinia Serrano (mamá de la familia)

Responsabilidad de cada persona de acuerdo con la cadena de suministros.

A continuación en la Tabla 111, se mostrará cuáles son las personas que estarán involucradas en cada etapa de la cadena de suministros:

Tabla 111 Funciones del personal

Etapa	Personal
Compras	Familia Boza Serrano, Trabajadores, Ingeniero industrial (indicadores)
Producción	Familia Boza Serrano (repostería, postres) y trabajadores (bebidas), Ingeniero industrial (indicadores)
Distribución	Familia Boza Serrano, Trabajadores reciben. Ingeniero industrial (indicadores)
Ventas	Familia Boza Serrano, Trabajadores, Ingeniero Industrial (indicadores)
Clientes	Trabajadores, Familia Boza Serrano, Ingeniero industrial (indicadores)
Finanzas	Contador, Ingeniero Industrial(indicadores), Familia Boza Serrano

Nota Jimena Boza Serrano

De acuerdo con la Tabla 111 se puede determinar que en la parte de compras las realizan la Familia Boza Serrano y los trabajadores, el cual esos reportes se le deben de comunicar al contador para que pueda realizar sus informes y al ingeniero industrial para que lleve un control por medio de los indicadores, en la fase de producción la familia realiza la repostería y postres, mientras los trabajadores realizan las bebidas en lo kiosco, en la etapa de distribución la familia Boza Serrano es quien se encarga de transportar los productos, en ventas los trabajadores y familia venden productos, y junto de la mano con el ingeniero industrial deben de actualizar los datos (indicadores), para poder realizar el análisis correspondiente, en donde se le comunica y enseña al contador los números correspondientes para que pueda realizar el informe, en la parte de los clientes son atendidos por los trabajadores o incluso por la familia, en donde todas las observaciones que se anoten deberán de ser transmitidas al ingeniero industrial para planificar procesos, realizar mejorar entre otros, en la parte de finanzas el ingeniero industrial y contador deberán de realizar informes contundentes acerca el estado económico de la empresa, el cual se le comunica a la familia para poder tomar decisiones acerca a la empresa, en donde la familia estará presente en todas las etapas, es importante mencionar que los indicadores serán controlados por medio del ingeniero industrial el cual debe de analizar esos datos y dar reporte de esos informes o avances a la familia quien tendrá que reportar las observaciones, dudas, entre otros a los profesionales. Es importante mencionar que el abogado solo se requerirá para la realización de los contratos, asesorías u obligaciones fiscales. A continuación en la Tabla 112 se presentará los responsables de rellenar información a la aplicación:

Tabla 112 Completar la aplicación

Etapa	Loyverse	Rellenar la aplicación
Compras		Trabajadores, Familia
Producción		Familia, Trabajadores
Distribución		Familia y Trabajadores
Ventas		Trabajadores, Familia
Clientes		Trabajadores, Familia (Redes y “cara a cara”)
Finanzas		Familia, Contador, Ingeniero

Nota Jimena Boza Serrano

En la Tabla 112 se muestra que en las primeras 4 etapas los responsables de rellenar la aplicación y estar pendiente de los clientes son los trabajadores y la familia ya que siempre se encontrarán en el lugar, en donde la familia tiene la responsabilidad de informar a los profesionales el estado de la empresa en esas fases, ya que el ingeniero ayudará a optimizar los procesos contribuyendo en la parte de administración el cual va de la mano con el contador, por ende la última etapa, el contador, familia e ingeniero manipularán esa fase ya que deben de determinar los ingresos, y gastos permitiendo conocer el estado de la empresa.

Vestimenta

En la Figura 96 se puede observar el uniforme que el personal de Bozze’s Coffee deberá de utilizar, el uniforme será brindado por la familia Boza Serrano, el cual el uso de la comida y delantal deberá de ser obligatorio para las personas que se contratarán para que atiendan a los clientes y alisten los productos, el pantalón será un jeans azul o negro, y no puede ser roto

Figura 96 Vestimenta de Bozze’s Coffee

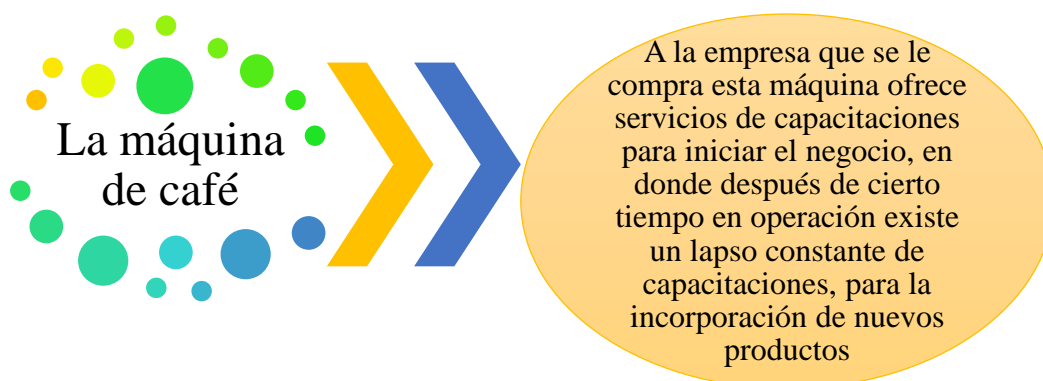


Nota Jimena Boza Serrano

Capacitaciones:

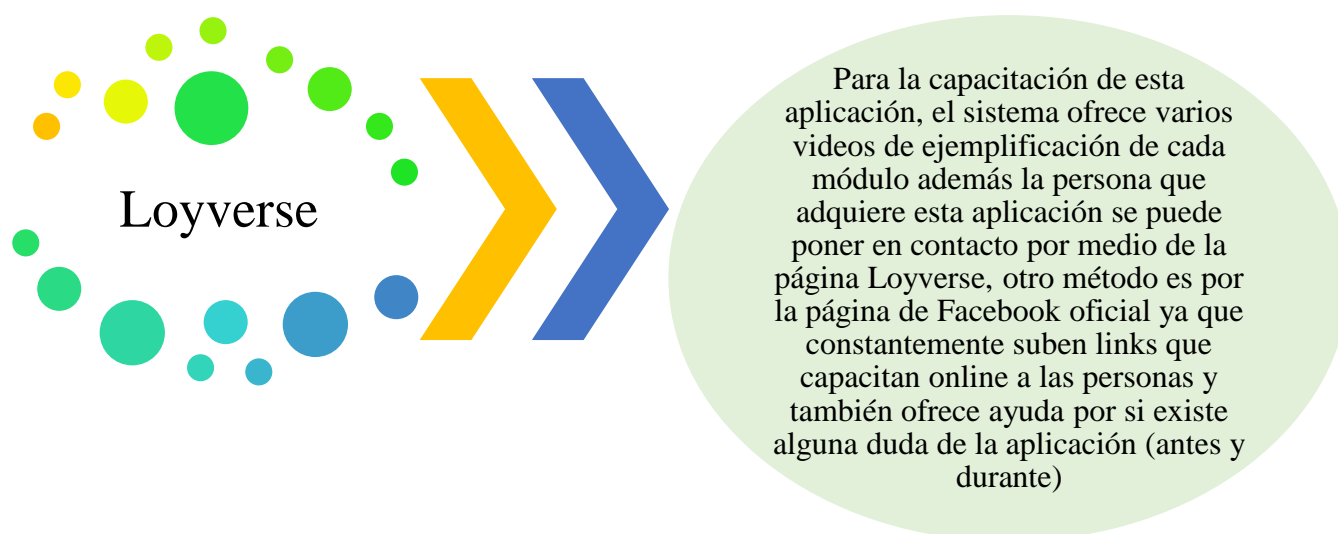
A continuación en la Figuras 97, 98 se podrá demostrar el sistema de capacitación de uso de los insumos más tecnológicos que tendrá la cafetería

Figura 97 Capacitaciones de la máquina de café



Nota Jimena Boza Serrano

Figura 98 Capacitaciones de la aplicación



Nota Jimena Boza Serrano

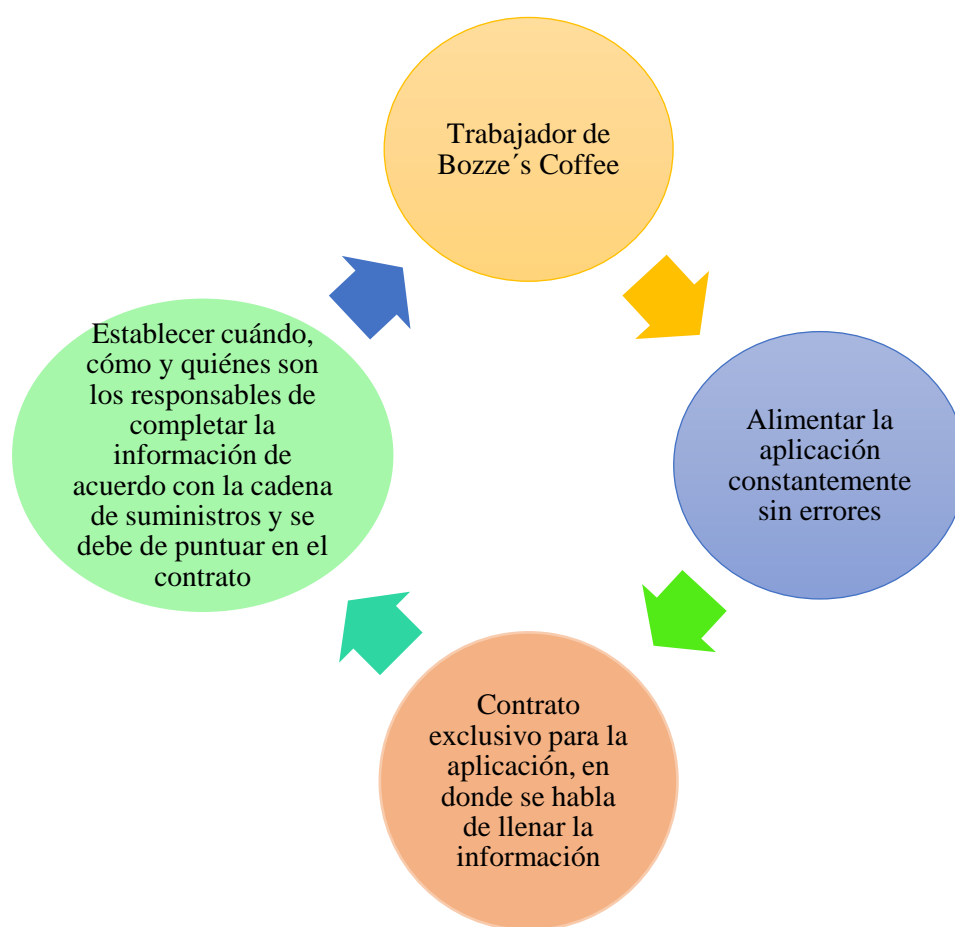
En donde en las Figuras 97 y 98 se puede observar las maneras de capacitación de los activos que la empresa Bozze's Coffee adquirirá para empezar con las actividades del negocio, con el fin de tener una visión más clara del funcionamiento de la máquina de café, y de la aplicación Loyverse el cual llevará un control de las operaciones de la empresa.

Principios del uso de la aplicación:

A continuación en la Figura 99 se presentará los pasos que se deben de seguir para el uso de la aplicación Loyverse, en el cual por medio de la cadena de suministros se conoce la responsabilidad de cada persona, por ende se determina quién debe de rellenar la aplicación, por ende se establecen una serie de pasos los cuales son esenciales para la alimentación de esta herramienta.

Es importante mencionar que todas las actividades que se realicen por medio de contratos, serán realizados por medio del abogado que la familia Boza Serrano contratará por medio de los servicios profesionales para los temas legales de la empresa, en el cual todos los trabajadores deberán de firmar dichos contratos con sus requisitos, requerimiento u obligaciones.

Figura 99 Responsabilidad de uso de la aplicación



Nota Jimena Boza Serrano

Módulos de la aplicación.

De acuerdo con Loyverse (2019), indica todas las funciones de esta aplicación, en donde a continuación se presentarán todos los módulos con sus respectivas características.

Empezando.

- Es el primer módulo el cual indica cómo se debe de registrar una cuenta, en donde los primeros dos meses son gratis y después por medio de la tarjeta de crédito se empieza a descontar el pago mensual de esta aplicación, en donde en la Figura 100 se puede observar cual es la pantalla para iniciar sesión.

Figura 100 Inicair sesión



Nota Loyverse

Ventas.

- Es el segundo módulo el cual a este lo componen 30 funciones, las cuales las más importantes son:
 - Modo offline se puede seguir operando en la app sin que se tenga internet o buena señal, solo en ventas
 - Alertas de stock negativo (cuando no hay inventario o productos disponibles para su venta)
 - Usar el redondeo de efectivo (temas del dólar)
 - Lista de recibos
 - Realizar variantes de artículos, agregar un sabor, tamaño entre otros y se actualiza con inventarios

- Enviar un recibo por e-mail al cliente
- Vender bebidas en donde se selecciona cantidad, producto, precio, se conecta con inventario
- Función de reloj para calcular horas trabajadas por empleados
- Tipos de pedidos, separar los pedidos especiales
- Imprimir Facturas
- Acepta pagos con tarjetas de crédito
- Canjear los puntos de sus clientes por un descuento
- Marcar los productos vendidos (ventas)
- Aplicar descuentos durante una venta
- Cierre de caja por turnos
- Hace un reembolso
- Divide un pago, es decir por cuentas separadas
- Añadir artículos y categorías

Artículos.

- Es el tercer módulo el cual a este lo componen 11 funciones, las cuales las más importantes son:
 - Visualizar el stock y el costo de los artículos
 - Abrir archivos con hojas de cálculo de Google
 - Variantes de artículos agregar un sabor, tamaño entre otros
 - Enviar un recibo por e-mail al cliente
 - Cómo vender líquidos
 - Exportación e importación de artículos (agregar y modificar)
 - Crear y configurar un descuento
 - Crea un artículo
 - Añadir artículos y categorías

Inventario Avanzado.

- Es el cuarto módulo el cual a este lo componen 11 funciones, las cuales las más importantes son:
 - Informe de valoración de inventario

- Auto relleno de los artículos en la orden de compra permite agregar artículos a la orden de compra con un solo clic
- Indica cuanto se necesita de cada insumo para la elaboración del alimento
- Contempla costos adicionales en las órdenes de compra
- Recuento de inventario
- Trabaja con órdenes de compra y proveedores en donde se selecciona el proveedor del producto que se desea comprar se realiza una orden y se le envía un correo solicitando los insumos

Empleados.

- Es el quinto módulo el cual a este lo componen 6 funciones, las cuales las más importantes son:
 - Gestionar los derechos de acceso de personal
 - Dar acceso al personal para iniciar sesión usando su propio e-mail
 - Función de reloj para calcular horas trabajadas por empleados
 - Añadir personal
 - Cierre de caja por turnos

Clientes.

- Es el sexto módulo el cual a este lo componen 13 funciones, las cuales las más importantes son:
 - Historial de compras de un cliente registrado
 - Información sobre el cliente y comentarios
 - Envía recibo por e-mail al cliente
 - Identificación de clientes por número
 - Canjea los puntos de sus clientes por un descuento

Informes.

- Es el séptimo módulo el cual a este lo componen 13 funciones, las cuales las más importantes son:
 - Calcula los impuestos
 - Informe de cierre de caja con resumen de ventas

- Historial de cierres de caja
- Informe de ventas por artículo y en general
- Historial de compras
- Resumen de ventas
- Notificaciones de inventario

Hardware.

- Es el octavo módulo el cual a este lo componen 26 funciones, las cuales las más importantes son
 - Sistema Pantalla para Clientes: se debe de instalar la app Loyverse CDS (gratis) y permite mostrar a los clientes la información de los pedidos por medio de una pantalla digital adicional sin interrumpir el proceso de venta en la app Loyverse TPV. (Esta función es opcional)
 - Sistema de Pantallas de Cocina: además de utilizar el Loyverse TPV se usan sistemas de pantallas (KDS), su función es informar al personal de cocina qué es lo que deben preparar, por ende es totalmente compatible y gratis ya que es parte del TPV, para que el sistema quedé configurado se debe de rellenar unos datos, es importante mencionar que TPV y el KDS deben de estar conectados a la misma red WIFI, para que se puedan sincronizar.
 - Conectar una impresora por medio de un USB, o un dispositivo Android para obtener recibos

Pagos.

- Es el noveno módulo el cual a este lo componen 6 funciones, las cuales las más importantes son:
 - Configura lo métodos de pago
 - ❖ Tarjeta
 - ❖ Efectivo

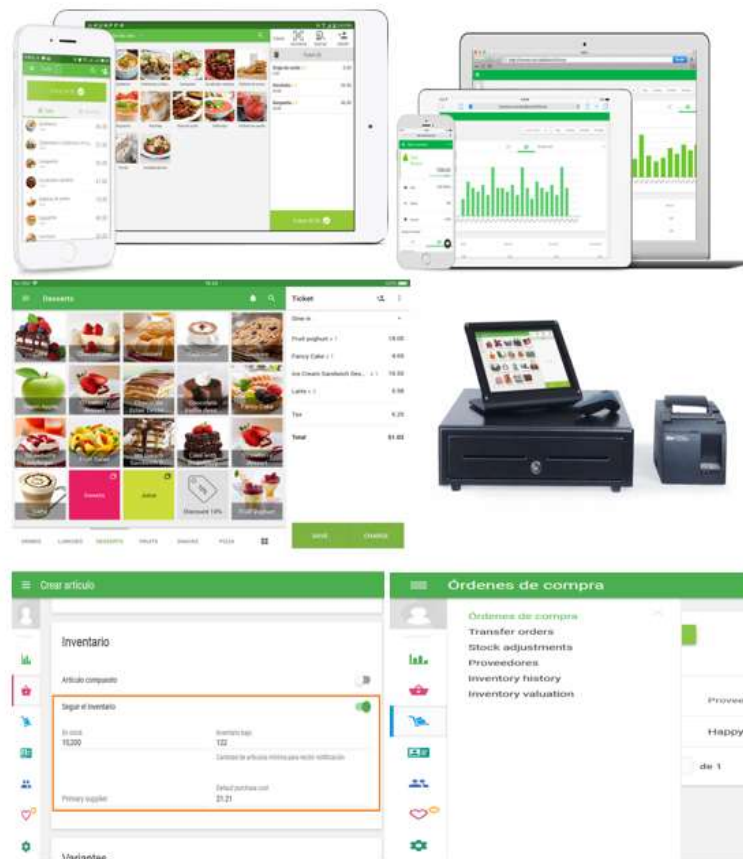
Ajustes.

- Es el décimo módulo el cual a este lo componen 19 funciones, las cuales las más importantes son

- Cómo añadir un logo a los recibos
- Información sobre el cliente y comentarios
- Organiza la pantalla de ventas
- Cerrar sesión
- Crear y configurar un descuento
- Cambiar/recuperar la contraseña
- Configurar métodos de pago

Nota: Es importante mencionar que todas estas funciones se actualizan y se sincronizan entre ellas, ya que muchos módulos tienen las mismas funciones permitiendo la facilidad de las personas para encontrar, cambiar realizar algún dato, además todos los informes se pueden visualizar por medio de hojas de cálculo en Google. A continuación en la Figura 101 se presenta algunas imágenes sobre la aplicación Loyverse

Figura 101 Imágenes de la aplicación



Nota Loyverse

Diagrama de Gantt

Para establecer el plan de implementación de la cafetería desde la elaboración de este proyecto hasta la apertura del negocio se decide realizar un Gantt en el cual se establecieron todas las actividades por desarrollar, en donde se determina el periodo de tiempo mensual, en la Figura 102 se puede observar dicho plan:

Figura 102 Planeación del proyecto



Nota Jimena Boza Serrano

En donde en la Figura 102 se puede demostrar que el desarrollo de un negocio se requiere más de un año para realizar la apertura de la cafetería, en donde se contempla el tiempo en meses desde su planeación hasta su implementación, en la parte legal y trámites corresponde a solicitar los permisos correspondientes y la negociación con el banco, el cual este paso consta de varios meses, el último paso está conformado por un mes para el abastecimiento del negocio y el siguiente mes es la inauguración. El tiempo de construcción de este negocio es de 17 meses, es decir 1 año y 5 meses.

Conclusiones del Diseño

En este capítulo se pudo determinar la inversión del negocio, en el cual se tuvo que contemplar los costos de inversión, fijos y variables, para determinar en términos monetarios el préstamos a adquirir, en donde para la parte económica se obtuvo el punto de equilibrio basado en las encuestas del capítulo de diagnóstico, el cual dicta el punto en donde la empresa no gana ni pierde hablando en términos monetarios. Además se pudo observar el diseño del local, en donde se ejemplificó el plano y la infraestructura mostrando todas sus medidas, así mismo se determinó

todos los insumos necesarios para la operación de la cafetería estableciendo la capacidad de la empresa, también en este capítulo se pudo observar los términos de negociación con cada proveedor de Bozze's Coffee, ya sea fijo o intermitente. También se realizó el diseño de las operaciones por medio de la herramienta "diagrama de procesos" en cual ayudó a observar las etapas del proceso desde la adquisición de la materia prima, hasta la llegada de los clientes, con el fin de tener un control (indicadores) de la empresa indicando cuando, quienes, deben de realizar cada fase, como un complemento de las operaciones se decide realizar un mapeo de procesos para determinar los niveles de la empresa estableciendo los puntos más importantes. Por medio de un estudio cualitativo por puntos se selecciona una aplicación llamada Loyverse con el fin de proporcionar información confiable a la empresa, sobre su estado financiero, stock, compras, ventas entre otros, en donde de 3 aplicaciones en estudio, está resulto ser la más completa. Para el plan de implementación se diseñó la cadena de suministros el cual indica cuándo, cómo, quiénes realizarán cada actividad es decir, es un sistema de control de las etapas que tendrá la empresa, además se explicará a detalle las funciones de la aplicación, y por último se realizó un diagrama de Gantt el cual abarca el tiempo desde la planeación de este proyecto hasta el momento de su implementación, el cual se determinó que para la apertura de un negocio se lleva aproximadamente 17 meses, es decir 1 año y 5 meses. Además se espera que conforme vayan pasando los años la empresa logre el efecto escala, es decir producir a su máxima capacidad, disminuyendo costos y aumentando sus ganancias. Por ende según el escenario de ventas de la empresa y según el intervalo del MEIC la empresa Bozze's Coffee, es una pequeña empresa, como se muestra en la Figura 103, en donde los números se obtuvieron de las Tablas 24 y 102, los cuales se redondearon y la cantidad de trabajadores son un total de 10, 6 de personal, 3 por servicios profesionales, más la mamá de la familia quien es la que fabrica los productos.

Figura 103 Clasificación de Pyme

Clasificación de PYME

Sector de la Empresa: Comercio

Personal Promedio Empleado: 10

Valor de Ventas Anuales Netas (€): 6400000

Valor de los Activos* (€): 4500000

*Para el Sector Industrial colocar el valor de los Activos Fijos.
 *Para los Sectores Comercio, Servicios y TIC colocar el valor de los Activos Totales.

Calcular Limpiar

Valor de P: 20

Tamaño: PEQUEÑA Empresa

Nota MEIC

REFERENCIAS

- Aguirre, J. A. (2016). Los Millennials y el consumo de café: el caso de Costa Rica. Obtenido de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1659-33592016000200017
- Arcia, M. (2018). Cadena de suministro, qué es y cómo funciona. Obtenido de <https://www.entrepreneur.com/article/316908>
- Arroyo, E. (2019). AUMENTO LA CANTIDAD DE MICROEMPRESAS EN EL PAIS. Obtenido de <https://www.meic.go.cr/meic/comunicado/940/aumento-la-cantidad-de-microempresas-en-el-pais.php>
- Baca, G. (2010). Evaluación de proyectos. México: McGraw-Hill.
- Bárceñas, G. (2012). La Estructura de Desglose del Trabajo (EDT) . Obtenido de <https://formulaproyectosurbanospmipe.wordpress.com/2012/05/09/tema-n-5-la-estructura-de-desglose-del-trabajo-edt-segun-la-guia-del-pmbok-30-04-2012-sesion-10-segunda-parte/>
- Bernal, J. J. (2016). Análisis CAME. Obtenido de <https://www.pdcahome.com/8391/analisis-came/>
- Betancourt, D. (2017). Cómo hacer un mapa de procesos: La gestión por procesos al detalle. Obtenido de <https://ingenioempresa.com/mapa-de-procesos/>
- Betancourt, D. (2017). Diagrama SIPOC: Qué es, para qué sirve y cómo se hace. Obtenido de <https://ingenioempresa.com/diagrama-sipoc/>
- Betancourt, D. F. (2016). Diagrama de Causa y efecto como herramienta de calidad. Obtenido de <https://ingenioempresa.com/diagrama-causa-efecto/>
- Betancourt, D. F. (2018). Cómo hacer el análisis FODA . Obtenido de <https://ingenioempresa.com/matriz-foda/>
- Caja Costarricense de Seguro Social. (2019). Patrono al día / Consulta Morosidad. Obtenido de <https://www.ccss.sa.cr/morosidad>
- Caja Costarricense de Seguro Social. (2019). Solicitud de Inscripción o Reanudación de Patrono Físico. Obtenido de <https://www.ccss.sa.cr/tramites?t=9>

- Corrales, A. (2016). Plan de empresa para la creación de la cafetería "Café&Connect" (Trabajo final de graduación en Dirección y Administración de empresas). Universidad Internacional de la Rioja,. España.
- EMCEBAR. (2014). Mini Plan de Negocios para Poner Cafetería. Obtenido de <http://www.iniciarunacafeteria.com/blog/como-poner-una-cafeteria/mini-plan-de-negocios-para-poner-cafeteria/>
- EMCEBAR. (2014). Recomendaciones al abrir una cafetería. Obtenido de <http://www.iniciarunacafeteria.com/blog/como-poner-una-cafeteria/recomendaciones-al-abrir-una-cafeteria/>
- EMCEBAR. (2018). Cómo poner una cafetería. Obtenido de <http://cursosbaristacafe.com.mx/blog/consejos/como-poner-una-cafeteria-con-poco-dinero/>
- García, J. (2016). Proyecto de inversión para la creación de una empresa de servicios de cafetería en el barrio Rumicorral en la ciudad de Loja (trabajo final de graduación de Ingeniería en Banca y Finanzas). Universidad Nacional de Loja,. Ecuador.
- Gómez, D. (2016). Niveles de servicio. Obtenido de <https://bienpensado.com/5-niveles-de-servicio/>
- Gómez, J. M. (2015). Herramientas claves en un Plan de Marketing, 5 fuerzas de Porter. Obtenido de <https://laculturadelmarketing.com/herramientas-claves-en-un-plan-de-marketing-ii-5-fuerzas-de-porter/>
- González, R., & Bernal, J. (2012). Gráficos para controlar procesos. Obtenido de <https://www.pdcahome.com/diagramas-de-control/>
- Guillén, C. (2017). Ventajas de las Pymes. Obtenido de <https://www.ceac.es/blog/ventajas-y-desventajas-de-las-pymes>
- Hernández, A. (2012). Localización. Obtenido de <http://ishmacroymicrolocalizacion.blogspot.com/2012/01/macro-y-micro-localizacion.html>

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGRAW-HILL.
- Herrero, P. (2009). ¿Qué es un proceso? Obtenido de <https://www.pymesyautonomos.com/management/que-es-un-proceso>
- INEC. (2019). Proyección de Población. Obtenido de <http://www.inec.go.cr/proyeccionpoblacion/frmproyec.aspx>
- Instituto Nacional de Seguros . (2019). Tipos de póliza. Obtenido de <http://portal.ins-cr.com/portal.ins-cr.com/Empresas/SegurosCo/RiesgosTrabajo/Tiposdepoliza.htm>
- Loyverse. (2019). Loyverse. Obtenido de <https://help.loyverse.com/es/help>
- MEIC. (2019). Clasificación de PYMES. Obtenido de <https://www.pyme.go.cr/cuadro5.php?id=1>
- MEIC. (2019). Pagar Impuestos. Recuperado el 7 de Julio de 2018, de <https://costarica.eregulations.org/menu/36?l=es>
- MEIC. (2019). Pasos para la Apertura de una Empresa en Costa Rica. Obtenido de https://www.meic.go.cr/meic/documentos/d6cnc6hbd/apertura_empresa_costa_rica250219.pdf
- MEIC. (2019). Registro de empresas Pymes. Obtenido de <https://www.meic.go.cr/meic/web/220/tramites-y-servicios/registros/registro-de-empresas-pyme.php>
- Mejias, A. (2019). Sistema de control de inventario Push vs. Pull. Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/sistema-de-control-de-inventario-push-vs-pull-5193.html>
- Ministerio de Hacienda. (2019). Declaración de Inscripción en el Registro Único Tributario. Obtenido de https://www.hacienda.go.cr/docs/5a6a4f9c32812_Inscripcion%20RUT%20V4FE.pdf
- Ministerio de Hacienda. (2019). Declaración de Inscripción, Modificación de datos, Desinscripción en ATV. Obtenido de <https://www.hacienda.go.cr/contenido/13358-declaracion-de-inscripcion-modificacion-de-datos-desinscripcion-en-atv>
- Ministerio de Hacienda. (2019). Declaraciones. Obtenido de <https://www.hacienda.go.cr/ATV/frmExceles.aspx>

- Ministerio de Hacienda. (2019). Factores del impuesto del Régimen de Tributación Simplificada. Obtenido de <https://www.hacienda.go.cr/contenido/14422-factores-del-impuesto-del-regimen-de-tributacion-simplificada>
- Ministerio de Hacienda. (2019). Herramienta gratuita de emisión de comprobantes. Obtenido de <https://www.hacienda.go.cr/contenido/14839-herramienta-gratuita-de-emision-de-comprobantes>
- Ministerio de Hacienda. (2019). Impuestos. Obtenido de <https://www.hacienda.go.cr/contenido/15054-pagos-parciales-o-anticipos-del-impuesto-sobre-las-utilidades>
- Ministerio de Hacienda. (2019). Tabla para calcular impuesto sobre la renta, período fiscal 2019. Obtenido de https://www.hacienda.go.cr/docs/5c92816d8817f_tabla%20renta%20v2.pdf
- Ministerio de Salud. (2019). Alimentos. Obtenido de <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/tramites-ms/registro-de-productos-de-interes-sanitario-ms?id=635>
- Ministerio de Salud. (2019). Permiso de Funcionamiento. Obtenido de <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/legislacion-sanitaria-transparencia/733-preguntas-frecuentes-barra/1074-permisos-de-funcionamiento>
- Ministerio de Salud. (2019). Trámite para Autorizaciones y Permisos Sanitarios de Funcionamiento para Establecimientos Industriales, Comerciales y de Servicios. Obtenido de <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/tramites-ms/permisos-a-establecimientos-ms>
- Mocay Caffè. (2017). Consejos para montar tu propia cafetería. Obtenido de <https://www.mocay.com/blog/como-montar-tu-propia-cafeteria/>
- Municipalidad de Moravia. (2019). Licencia Comercial. Obtenido de <https://www.moravia.go.cr/servicios/oficina-virtual/licencias-comerciales/comercial>
- Obando, M. (2018). Estudio revela que 8,4 de cada 10 costarricenses toma café. Obtenido de <https://www.larepublica.net/noticia/estudio-revela-que-84-de-cada-10-costarricenses-toma-cafe>

- Oliveira, W. (2017). Diagrama de procesos. Obtenido de <https://www.heflo.com/es/blog/modelado-de-procesos/hacer-diagrama-flujo-proceso/>
- Pacheco, J. (2017). Cómo dibujar un diagrama de flujo en 5 pasos sencillos. Obtenido de <https://www.heflo.com/es/blog/workflow/dibujar-un-diagrama/>
- Raffino, M. (2019). Costo. Obtenido de <https://concepto.de/costo/>
- Registro Nacional. (2019). Guía de Servicios y Formularios. Obtenido de http://www.registronacional.go.cr/propiedad_industrial/propiedad_industrial_gui_servicios_formularios.htm
- Respaldiza, J. A., Ruiz, D., & Duboy, J. (2014). Plan de Negocios Cafetería Guillo(Trabajo final de graduación). Universidad de Chile Facultad de Economía y Negocios,. Chile.
- Riquelme, M. (2018). ¿Cuál es el Significado de pyme? Obtenido de <https://www.webyempresas.com/cual-es-el-significado-de-pyme/>
- Riquelme, M. (2018). La cadena de valor de Michael Porter. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/la-cadena-de-valor-de-michael-porter/>
- Riquelme, M. (2019). Elaborar Un Diagrama De Pareto. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/elaborar-un-diagrama-de-pareto/>
- Rojas, P. (2017). Creación de una metodología para la introducción, crecimiento y desarrollo de pymes (Trabajo final de Master Universitario en Ingeniería de Organización y Logística).Universidad Politècnica de València,. Perú.
- Salazar, B. (2016). Gestión y Control de la Calidad. Obtenido de <https://www.ingenieriaindustrialonline.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/gesti%C3%B3n-y-control-de-calidad/>
- Salazar, B. (2016). Metodología de las 5S. Obtenido de <https://www.ingenieriaindustrialonline.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/gestion-y-control-de-calidad/metodologia-de-las-5s/>
- Sánchez, J. (2019). ¿Qué es un servicio? Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/servicio.html>

- Sánchez, J. (2019). Creación de valor. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/creacion-de-valor.html>
- Santillán, A. (2016). Estadística descriptiva e inferencial. Obtenido de <https://ebevidencia.com/archivos/3568>
- Sturla, M. (2016). 10 claves para gestionar con éxito una pyme. Obtenido de 10 claves para gestionar con éxito una pyme: <https://www.buenosnegocios.com/10-claves-gestionar-exito-una-pyme-n2414>
- Úrbe, E. (2018). Estos son los pasos para abrir un Art Café. Obtenido de <https://www.entrepreneur.com/article/323105>
- Velásquez, A. (2017). Plan de negocio para cadena de cafés en Santiago (Trabajo final para optar por el grado de magíster en Gestión y Dirección de empresas). Universidad de Chile, Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas,. Chile.
- Villanueva, C. (2018). ¿Qué es y para qué sirve un diagrama de Gantt? Obtenido de <https://blog.teamleader.es/diagrama-de-gantt>

APÉNDICES

Encuesta aplicada a los usuarios por medio de los formularios de google, en donde el encabezado de la encuesta es el siguiente “El motivo de la realización de dicha encuesta es con el fin de obtener una investigación profunda del mercado, el cual va dirigido a una creación de una cafetería familiar, con el fin de conocer los servicios que los clientes esperan de este negocio” en el cual en la Figura 104 se muestra la encuesta aplicada:

Figura 104 Encuesta aplicada

Cafeteria Bozze's Coffee
El motivo de la realización de dicha encuesta es con el fin de obtener una investigación profunda del mercado, el cual va dirigido a una creación de una cafetería familiar, con el fin de conocer los servicios que los clientes esperan de este negocio.

1. ¿Cuál es su sexo? *

Mujer
 Hombre

2. ¿Cuál es su rango de edad? *

Menor de 20 años
 Entre los 21-30 años
 Entre los 31-40 años
 Mayor de 41 años

3. Cuando visita una cafetería usualmente va: (puede seleccionar varias opciones) *

Compañeros del trabajo
 Solo
 Con la familia
 Otros: _____

4. ¿Qué tan seguido visita una cafetería? *

De 1-2 días por semana
 De 3-5 días por semana
 Nunca
 Todos los días

5. ¿Aparte de consumir los productos, que actividades realiza usted cuando asiste a una cafetería? Puede seleccionar varias opciones *

Realizar proyectos de la universidad
 Reunirse para asuntos de negocios
 Convivir con amigos/familia
 Otros: _____

6. Si compra una bebida y lo acompaña con un producto que ofrece la cafetería. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar? *

De \$1500-\$2500
 De \$2500-\$3500
 De \$3500-\$4500
 Más de 4500

7. ¿Cuándo visita una cafetería, cual categoría de productos es el que en su mayoría siempre compra? *Selecione una opción y si gusta en la sección de otros puede escribir comentarios acerca de otros productos que le gustaría encontrar *

Repostería salada
 Repostería dulce
 Postres
 Sandwiches
 Otros: _____

8. ¿Cuándo visita una cafetería, cual categoría de bebidas es el que en su mayoría siempre compra? * Seleccione una opción y si gusta en la sección de otros puede escribir comentarios acerca de otros productos que le gustaría encontrar *

Bebidas calientes (café, chocolate, té)
 Bebidas frías (café)
 Bebidas naturales (sandía, piña, fresa)
 Basesas
 Otros: _____

9. ¿Cuáles servicios le gustaría encontrar en una cafetería? Puede seleccionar varias opciones *

Buen parqueo
 Buena atención
 Seguridad
 Lugar cómodo para hablar/realizar trabajos
 Precios accesibles
 Otros: _____

10. ¿Qué desea encontrar en los productos de una cafetería? Puede seleccionar varias opciones *

Productos con buena presentación
 Productos de buen sabor
 Rápida atención
 Productos frescos
 Productos saludables
 Otros: _____

11. Si existiera una cafetería en Plaza Lincoln ¿Usted visitaría y compraría los productos? *

Si
 No

ENVIAR

A continuación en la Figura 105 se puede observar la población del estudio de mercado, de acuerdo con las características que se plantearon en el capítulo IV, obtenidos de la página del INEC

Figura 105 Población para aplicar la muestra

Provincia ▼ Cantón ▼ Distrito ▼ Sexo ▼ Región de planificación ▼ Sub Región de planificación ▼ Edad Quinquenal ▼ Región M.Salud ▼	
2019	Sulte Campos de Columna Aquí
Sulte Campos de Fila Aquí	2019 Total
2019 Total	62 290

Nota INEC

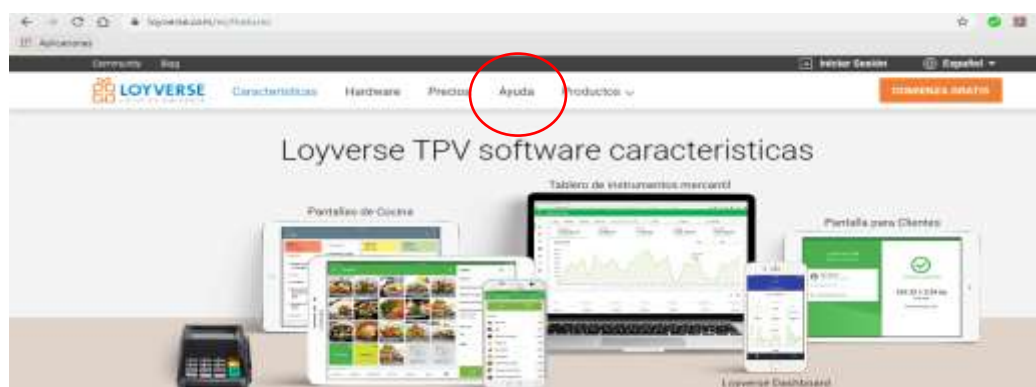
Para el uso de la aplicación, como el inicio de sesión y el entendimiento de cada módulo y sub-módulo, como se muestra en las Figuras 106, 107,108

Figura 106 Página de Loyverse



Nota Loyverse

Figura 107 Página de Loyverse



Nota Loyverse

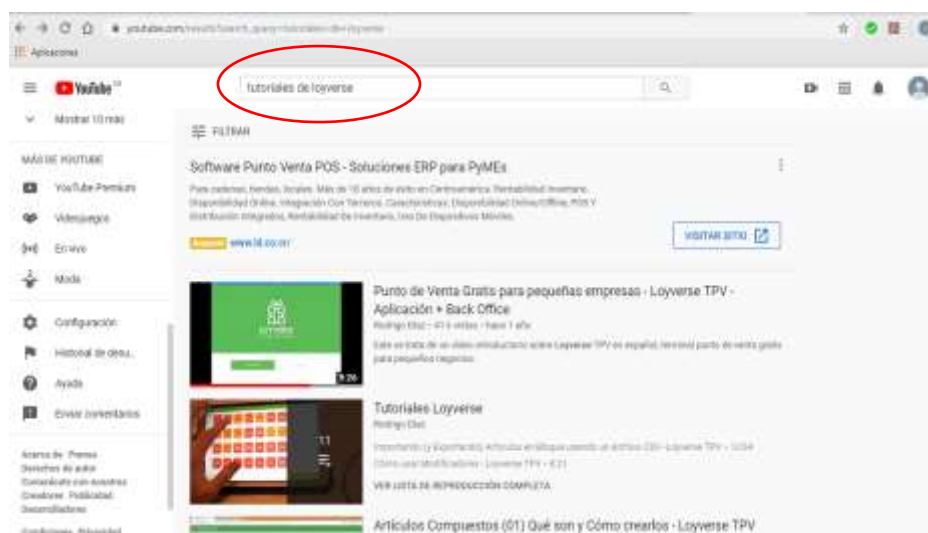
Figura 108 Página de Loyverse



Nota Loyverse

En donde en la Figura 108 se puede observar que aparecen unos cuadros los cuales seleccionándolos aparecen sus funciones con su respectiva explicación de uso. También en la página de youtube se puede escribir “tutoriales de Loyverse” en donde aparecen videos explicando las funciones de cada módulo, como se muestra en la Figura 109

Figura 109 Tutoriales de Loyverse



Nota Youtube

En la página de Facebook, es un medio por el cual se puede contactar a la empresa en el cual se reciben algunas capacitaciones o dudas, como se muestra en la Figura 110

Figura 110 Facebook de Loyverse



Nota Facebook

Para obtener la información de los proveedores se realizaron por medio de correos electrónicos, llamadas, contacto directo como por ejemplo el caso de la comunicación para la elección del local, además se realizaron visitas a los lugares, a continuación en Tabla 113 se puede observar el medio por el cual se ejecutaron las respectivas cotizaciones

Tabla 113 Contacto con los proveedores

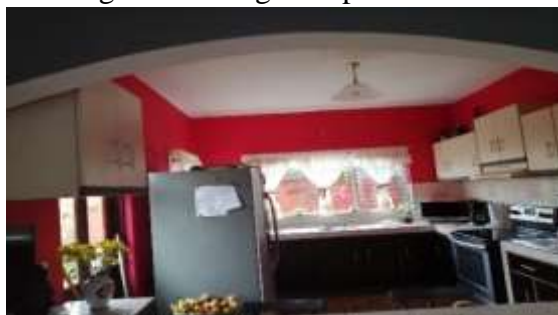
Proveedor	Contacto
Price Smart	Visitas al lugar, contacto directo y por medio de los correos:noreplysmtwebapp.com/bsa6404pricesmart.com/wjimenezricesmatr.com
EPA	Visitar al lugar, contacto directo y en EPA en línea: https://cr.epaenlinea.com/?SID=8m0i2f6hpugpr6khlm4jauk7co aclaran las dudas en donde se contacta con los asesores, y llamadas al 800-EPAVALE
Importadora Monge	Visitas al lugar, contacto directo
Máquina de café	Leda Sánchez, contacto directo, visitas y correo: messaging-service@post.xero.com,
Café	Contacto directo con David Méndez Madrigal, Propietario del Café
Momo Diseño	Contacto Directo con Mónica Monge Ugalde, propietaria de Momo Diseño, correo electrónico: moni1689mail.com
Green Solutions	Llamada telefónica al 22480607/2483131/. Visitas al lugar contacto directo, preguntas por medio de la página http://greensolutionscr.com

Proveedor	Contacto
AYA, CNFL, BCR, Cabletica	AYAY, CNFL; en sus páginas están las tarifas CNFL: https://www.cnfl.go.cr/tarifas-vigentes AYA, https://aresep.go.cr/tarifas/tarifas-vigentes/2677-tarifa-acueducto-aya-2019-2023 ; calculadoras de cálculo: www.aya.go.cr/servicioCliente/SitePages/estimacionImporte.aspx BCR: Visitas al lugar, contacto directo y por medio del correo electrónico. Cabletica: llamada telefónica 1177 (Servicio al Cliente) y visitas a la página
Construcción del kiosco	Contacto directo, con el propietario
Vestimenta	Contacto Directo con Fátima Chavarría Montalban. Diseñadora de modas, propietaria
Urnas	Contactos AB: 22395516 contacto con Carlos Brenes: carlosbrenes@equiposab.com , Metalex del 2285-1563 correo metalex@racsa.co.cr ,visitas al lugar y contacto directo
Tips	Visitas al lugar, contacto directo, llamadas telefónicas 2543-2100, correo: infoweb@tipsr.com visitas a la página
Office Depot	Visitas al lugar, contacto directo, llamadas telefónicas 2208-4000 , correo: sclientesr@officedepot.co.cr , visitas a la página
Intelec	Visitas al lugar, contacto directo, visitas a la página, llamada telefónica 22021200

Nota Jimena Boza Serrano

En la Figura 111 se puede observar la cocina de la casa de la familia Boza Serrano, lugar en el cual se fabricará los productos que se ofrecerán en la cafetería Bozze´s Coffee

Figura 111 Lugar de producción



Nota Jimena Boza Serrano