SOFT FOOD&DRINK, SISTEMA PARA RESTAURANTES BARES Y CAFETERIAS

ALEXANDRA CORREA BARRERA[1], SHEILA SOLANO VELOZ[2], LENIN FREIRE C.[3]

[1]Egresado en Licenciatura en Sistemas de Información 2006

[2]Egresado en Licenciatura en Sistemas de Información 2006

[3]Director de Tópico, Titulo de Pregrado: Ingeniero Electrico em Computaciòn, ESPOL 1990. Titulo de Postgrado: Magister em Sistemas de Informaciòn Gerencial, ESPOL enero 2000.

RESUMEN

El documento que se presenta a continuación, contiene el plan de negocios realizado por la empresa **Innova Software S.A.** empresa desarrolladora de software, encaminada a proveer soluciones a problemas existentes en diversos campos de la industria, a través del diseño y desarrollo de sistemas informáticos.

El plan de negocios ofrece información del primer producto desarrollado por nuestra empresa denominado **Soft Food&Drink,** Sistema de Control de Restaurantes, Bares y Cafeterías; el cual fue realizado para ayudar a los restaurantes, bares y cafeterías a mejorar sus procesos y tareas comunes, minimizar los errores de los empleados y mejorar el servicio al cliente para de esta manera lograr una mayor productividad de su negocio.

El documento contiene la descripción del producto, características, objetivos, el análisis de mercado realizado, el mismo que abarca los Restaurantes, Bares y Cafeterías y de tamaño mediano y pequeño de la ciudad de Guayaquil. También presenta el modelo de negocios escogido, además de los canales por los cuales se distribuirá el producto, las estrategias de promoción y venta, los competidores y estrategias competitivas y finalmente un análisis económico y financiero del producto.

What follows is a complete business plan developed by Innovate Software Enterprise, company guided to provides solutions to existent problems in several fields of the industry, through the design and development of computer systems.

The business plan offers information of the first product developed by our company called Soft Food&Drink, System of Control of Restaurants, Bars and Cafeterias; which was created to help to the restaurants, bars and cafeterias to improve their processes and common tasks, to minimize the errors of the employees and to improve the service to the client in order to achieve a better productivity of their business.

The document contains the description of the product, its characteristic, objetives, the market analysis; this analysis includes the medium and small size Restaurants, Bars and Cafeterias of the city of Guayaquil. It also presents the pattern business chosen, besides the channels for which the product will be distributed, the marketing and sales strategy, the competitors and competitive strategies and finally an economic and financial analysis of the product.

INTRODUCCION

Actualmente en nuestro entorno, factores como la globalización y la previsión de la desaceleración de la economía del Ecuador, están cambiando la forma de hacer negocios. Las empresas se están viendo obligadas a reestructurar sus procesos internos, con el fin de mejorar sus tiempos de respuesta y ser más eficientes, para lo cual están utilizando herramientas tecnológicas de información que mejoren o incrementen su productividad.

El sector de la industria donde inicialmente nos enfocaremos son los negocios de venta de alimentos y bebidas, sector donde los sistemas informáticos se están empezando a utilizar cada vez mas, teniendo una gran acogida.

1. Descripción de la Empresa

Innova Software S.A. se crea con la finalidad de brindar soluciones y nuevas alternativas de software. Nuestro negocio es detectar necesidades en cualquier campo de la industria e idear soluciones innovadoras, usando como herramientas la Tecnología Informática. La empresa se destacará por su servicio personalizado y profesional, como también por ofrecer un producto a la medida de la necesidad de cada cliente.

1.1. Objetivos de la Empresa

- Satisfacer las continuas necesidades de nuestros clientes ofreciendo productos y servicios de la más alta calidad y a precios muy competitivos.
- Lograr un posicionamiento dentro del mercado que nos identifique como una empresa sinónimo de calidad, servicio profesional precios justos.
- Mejoramiento continuo de nuestros procesos de negocios que permite la creación de valor hacia nuestros clientes.

1.2. Misión

Nuestra misión es diseñar, desarrollar, producir e instalar sistemas informáticos que respondan a las necesidades de los clientes, automatizando sus procesos con un alto grado de tecnología, eficiencia, calidad, innovación y a precios muy competitivos en el mercado; para el bienestar de la Empresa y de Nuestros Clientes.

2. Situación Actual de la Industria

2.1. La necesidad

Nuestra empresa Innova Software desarrolla un producto al cual hemos denominado **Soft Food&Drink - Sistema de Control de Restaurantes, Bares y Cafeterías**, el cual surge a partir de la iniciativa de ofrecer un producto que maximice la eficiencia de los procesos y tareas comunes de este tipo de negocios.

2.2. El concepto del Negocio

El proyecto consiste en desarrollar un software comercial que conste de opciones y controles diseñados bajo una serie de parámetros que son aplicados en los principales procesos manuales que se llevan a cabo en los negocios de venta de alimentos y bebidas.

3. Análisis de Mercado

Nuestro mercado potencial se encuentra localizado en la Provincia del Guayas, ciudad de Guayaquil. Esta conformado por los negocios dedicados a la venta de alimentos y bebidas

3.1. Segmentación del Mercado (Target)

El mercado objetivo está constituido básicamente por los negocios de alimentos y bebidas como son: Restaurantes, Bares y Cafeterías de tamaño mediano y pequeño de la ciudad de Guayaquil.

Nuestra segmentación de mercado corresponde a la ciudad de Guayaquil; donde se encuentra un aproximado de 1805 establecimientos de Alimentos y bebidas (1512 restaurantes, 154 bares y 139 cafeterías) según datos proporcionados por la Superintendencia de Compañías y la Subdirección de Turismo.

Establecimientos	Grandes	Medianos	Pequeños
Bares	15	27	112
Cafeterías	40	48	51
Restaurantes	162	213	1.137
Total	**217**	**288**	**1.300**

Cuadro 1. Clasificación del mercado objetivo

De los 1.805 establecimientos que existen en la Ciudad de Guayaquil, tomaremos como referencia solo los establecimientos de tamaño medianos y pequeños, lo que corresponde a un total aproximado de 1.588, que sería nuestra demanda efectiva.

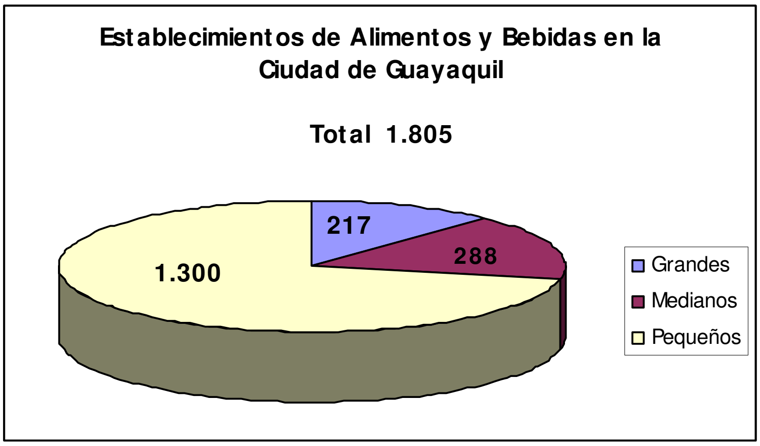

Figura 1. Representación de la clasificación del mercado.

3.2. Participación del Mercado

La Participación del mercado inicial objetivo se ha estimado que será la siguiente:

Proyección de Venta			
Año	Mercado Total (Negocios de Alimentos y Bebidas)	Fracción del Mercado (%)	Volumen de Ventas(Softwares)
No.1	1.588,00	5,00%	79,00
No.2	1.635,64	6,25%	102,00
No.3	1.755,64	7,81%	137,00
No.4	1.875,64	9,77%	183,00
No.5	1.995,64	12,21%	243,00

Cuadro 2. Proyección de Venta

Estos datos han sido obtenidos de acuerdo al cuadro proyección de venta, en donde consideramos una Fracción Inicial del Mercado del 5% , con un incremento anual del 25% y un porcentaje de crecimiento anual del mercado del 3%

3.3. Barreras de entrada al mercado

Las barreras de entradas que hemos detectado en el mercado son:

- Poca confianza en el software debido a la mentalidad de las personas ya que están acostumbradas a llevar los procesos de una forma manual.
- Algunos usuarios están adaptados a terminales de puntos de ventas (que constituyen nuestros productos sustitutos) y a los procesos manuales, por lo que existe un poco de resistencia al cambio.
- Posible dificultad en el acceso a los canales de distribución.
- Identidad de marca puesto que se trata de un producto nuevo, cuya marca es aún desconocida en el mercado.

3.4. Tácticas para atacar el segmento objetivo

Para incentivar el uso de nuestro producto, las tácticas que pretendemos implementar son:

- Ofrecer y destacar nuestro producto, indicándoles la facilidad y ahorro que obtendrían al utilizarlo.
- Realizar estrategias publicitarias de manera atractiva al cliente.
- El precio será considerablemente bajo; además incluirá capacitaciones durante 1 semana a los usuarios finales.
- A partir de la instalación del software se iniciará un período de mantenimiento por 2 meses.
- Su distribución será de manera directa y personalizada a nuestros clientes potenciales.

4. ESTRATEGIA COMPETITIVA

4.1. Diferenciación estratégica

El mercado para nuestro producto está en continuo crecimiento y además en nuestro medio existen pocas empresas que desarrollen productos para este tipo de negocios, por lo que se puede decir que tenemos pocos competidores.

4.1.1. Descripción de los competidores

Existen actualmente en el mercado varios softwares competidores, como son:

- **HotelSist** es un software bastante complejo dirigido al manejo y administración de un hotel
- **Prosicar Bar Restaurante** producto que funciona como Terminal de punto de venta táctil para restaurantes, bares y comercios de hostelería Email: WWW.PROSICAR.COM

- **Bird Restaurant** es un software operativo y de gestión de los puntos de venta; dispone de distintas modalidades de trabajo según la tipología del puesto: Ventas en Bares o Barras, Restaurantes y Tiendas.
- **RestBar** es una herramienta para la administración y operación de restaurantes y afines. Email: WWW.RESTBAR.COM

4.1.2. Competidores Actuales y Potenciales

Entre los **competidores actuales o directos** tenemos al ***HotelSist***,

También existen **competidores indirectos** como son los ***terminales de puntos de ventas***, que podrían llegar a cubrir gran parte del mercado, a pesar de no brindar todas las facilidades e información necesaria para el control de este tipo de negocios, ya que están dirigidos a realizar tareas puntuales y específicas.

Entre los **competidores potenciales** están los softwares Prosicar Bar Restaurante y Bird Restaurante desarrollados por las empresas extranjeras Prosicar y Engisoft respectivamente, además de RestBar realizado por programadores independientes

4.2. Ventaja Competitiva

Innova Software enfoca su **ventaja competitiva** en la diferenciación de su producto "Soft Food&Drink" explotando las siguientes funcionalidades:

- Aplicación dirigida a negocios medianos y pequeños.
- No depende de ninguna marca de hardware.
- Costo accesible $190.
- Facilidad de aprendizaje y de uso. No se necesita tener conocimientos de computación.
- Interfaz gráfica de usuario amigable.
- Posee una innovación en lo que respecta a softwares similares, como es el manejo de tarjetas y volantes de promociones.

5. ESTRATEGIA COMERCIAL

5.1. Producto

Nuestro producto es un sistema que permitirá dar solución a los negocios dedicados a la venta de alimentos o bebidas, tales como: Restaurantes, Bares y Cafeterías; sustituyendo la forma tradicional del trabajo en los mismos. Permitiendo recortar las pérdidas, reducir los errores de los empleados y mejorar el servicio al cliente.

5.1.1. Nombre de Producto

Soft Food&Drink "Sistema de Control de Restaurantes, Bares y Cafeterías". El nombre lo dice todo es un producto orientado al control y venta de alimentos y bebidas.

5.1.2. *Logo del Producto*

Figura 2. Representación de la clasificación del mercado

5.1.3. *Descripción del Producto*

Constituye una opción cómoda y segura; llevando un control de los tickets y facturas de venta y del proceso de venta en general, de las tarifas establecidas de los alimentos y bebidas; permitiendo también realizar un control de las reservaciones solicitadas.

- **Visualización Gráfica:** Soft Food&Drink es un software con un diseño amigable e interfaces sencillas. Los productos se visualizan por pantalla gráficamente, agrupados por categorías y subcategorías.
- **Impresión de documentos.** Normalmente, en la totalización de una venta se imprime un ticket. No obstante también se puede finalizar una venta como factura asociándola a un cliente. Además de imprimir reservaciones y proformas de productos.
- **Información Actualizada e Inmediata.** Tendrán información para poder realizar toma de decisiones oportunas que ayuden al mejoramiento del negocio.
- **Innovación.** Se podrán realizar tarjetas y hojas volantes para ayudar a la promoción de su establecimiento o negocio.

5.1.4. *Alcance del producto*

Soft Food&Drink es un sistema para el control y ventas de negocios de Alimentos y Bebidas, el mismo que constará de una serie de opciones que se explican a continuación:

- Registrar y controlar los productos, camareros, cajas, mesas y clientes.
- Agrupación de los productos en categorías
- Definición de las diferentes salas que componen el restaurante
- Selección de mesas, selección de platos, donde el usuario sólo tiene que elegir los productos que el cliente ha pedido.
- Gestión de reservaciones, indicando la fecha, hora, número de clientes, solicitante, pedido y mesa (s) asignada (s).
- Registro de formas de pago, tarifas, descuentos u ofertas
- Creación de múltiples ticket por mesa y traspasos entre mesas.
- Realizar Facturas, Proformas, Pedidos de Clientes, y Factura.
- Realizar emisión de volantes y tarjetas promocionales
- Se mostrarán listados o informes específicos para cubrir perfectamente las necesidades de gestión del negocio.

5.1.5. *Factor Diferencial del Producto*

Soft Food&Drink posee elementos innovadores que permitirá brindar un servicio de valor agregado a sus clientes y modernizarse en la era de la información.

Las opciones innovadoras del sistema se basan principalmente en las promociones que realice el negocio.

- **Tarjetas.-** El sistema generará y emitirá tarjetas por promociones registradas, las cuales describirán el tipo de promoción, es decir descuento u oferta a obtener. El sistema registrará y controlará las veces que el portador de la tarjeta hace uso de la misma, verificando que la tarjeta se encuentre dentro de la fecha límite; la misma que estará especificada en la tarjeta.
- **Volantes.-** El sistema tendrá una opción que constará de plantillas prediseñadas desde donde se podrá emitir las volantes de acuerdo a los criterios que se desea establecer en la promoción o publicidad.

5.1.6. *Beneficios del producto*

El producto desarrollado por Innova Software denominado Soft Food&Drink "Sistema de Control de Restaurantes, Bares, Cafeterías", tendrá los siguientes beneficios:

- Mejorar el servicio de atención al cliente al brindar una atención personalizada de una manera rápida, eficiente y más organizada.
- Prevenir los errores de los empleados.
- Ahorro de tiempo al evitar el uso de múltiples blocks de anotaciones.
- Aumentar la rentabilidad operativa y eficiencia del negocio.

5.1.7. *Requerimientos técnicos del producto*

La aplicación residirá en un equipo con las siguientes características:

- Sistema operativo: Windows Me, Windows 2000 professional, Windows XP.
- Soporte para red local. Funciona en un número ilimitado de puestos de trabajo.
- Espacio en disco duro: 50 GB.
- Flujo máximo mensual: 1 GB.
- Base de datos: Access
- Lenguaje que soporta: Visual Basic 6.0.

5.1.8. *Componentes Físicos del producto*

Soft Food&Drink es un software que consta de los siguientes componentes:

1. CD de instalación del software.
2. Manual de usuario en papel formato A4.
3. Caja de empaque que muestra el logo de la empresa y del producto.

5.2. Precio

En referencia a las investigaciones realizadas, los precios de softwares similares están entre $300 a $3000. El precio de nuestro producto será menor con relación a los softwares existentes en el mercado, además incluirá capacitaciones 1durante 1 semana a los usuarios finales. El precio por lo tanto se ha fijado en USD $190.00 (más IVA).

5.3. Canales de distribución (Plaza - Estrategia de ventas)

El mercado al que va dirigido nuestras ventas que esta constituido por Restaurantes, Bares y Cafetería de tamaño medio y pequeño.

5.3.1. Análisis del Modelo de Negocios

Inicialmente nuestro producto será distribuido de manera directa y personalizada a nuestros clientes potenciales de la ciudad de Guayaquil; es decir productor – consumidor final, para obtener un mayor margen de ganancia y para que los clientes se sientan respaldados en una empresa seria y con planes de mantenimiento predefinidos

5.4. Estrategias de Publicidad

Hemos definido realizar la promoción de nuestro producto de la siguiente manera:

- Marketing Directo, en donde esperamos establecer una personalización del cliente; procurando relacionarnos directamente y obtener una respuesta de ellos. Este marketing directo consistirá
  - Visitas personalizadas a clientes.
  - Vía telefónica.
  - Correo Directo a aquellos que posean dirección email.

- Publicidad, a través de la entrega de volantes o folletos que describan la empresa y la funcionalidad de nuestro producto.

Nuestro método de comercialización será él darnos a conocer como empresa a través de eventos relacionados con venta de equipos y programas informáticos que se desarrollen en la ciudad para así difundir nuestros productos.

6. Análisis Financiero

6.1. Flujo de caja

Luego de la elaboración del Flujo de Caja de la empresa se determinaron los siguientes indicadores:

- Valor Actual Neto = 9.634,14
- Tasa Interna de Rendimiento = 66.29%
-

Tasa de Rendimiento	8%
VA 0	-14.320,50
VA 1	1.271,21
VA 2	6.118,40
VA 3	9.851,48
VA 4	14.190,63
VA 5	19.357,77
VALOR ACTUAL NETO	**36.468,98**

Cuadro 3. VAN del producto

FLUJO DE CAJA						
Cuenta \ Año	**0**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
Ingresos por Venta		15.010,00	19.380,00	26.030,00	34.770,00	46.170,00
Costos Variables		-513,50	-676,26	-926,48	-1.262,31	-1.709,70
Costos Fijos		-4.550,00	-4.641,00	-4.733,82	-4.828,50	-4.925,07
Gastos de Operación		-3.872,00	-3.936,80	-4.002,90	-4.070,31	-4.139,08
Gastos Administrativos		-1.800,00	-1.836,00	-1.872,72	-1.910,17	-1.948,38
Inversión de Activos Fijos		-2.885,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Depreciación		-600,34	-600,34	-600,34	-82,00	-82,00
Utilidad antes de impuesto		**789,16**	**7.689,60**	**13.893,75**	**22.616,71**	**33.365,77**
Impuesto		**-118,37**	**-1.153,44**	**-2.084,06**	**-3.392,51**	**-5.004,87**
Utilidad Neta		**670,79**	**6.536,16**	**11.809,69**	**19.224,20**	**28.360,91**
Depreciación		600,34	600,34	600,34	82,00	82,00
Inversión Inicial	-14.320,50					
Flujo de caja	**-14.320,50**	**1.271,13**	**7.136,50**	**12.410,03**	**19.306,20**	**28.442,91**
Flujo de Caja Acumulado		**1.271,13**	**8.407,63**	**20.817,65**	**40.123,85**	**68.566,76**
Recuperación de Inversión	**-14.320,50**	**-13.049,37**	**-5.912,87**	**6.497,15**	**25.803,35**	**54.246,26**

Cuadro 4. Flujo de Caja

CONCLUSIONES

Con la misión de brindar soluciones y nuevas alternativas de software en todos los campos de la industria Innova Software desea posicionarse en el mercado como una empresa innovadora y capaz de satisfacer las continuas necesidades de nuestros clientes ofreciendo productos y servicios de la más alta calidad y a precios muy competitivos; manteniendo la visión de convertirnos en la primera opción en el desarrollo y comercialización de sistemas informáticos.

Ing. Lenin Freire
Director de Tesis

REFERENCIAS

a) Guia de bares, restaurantes, cafés y lugares de Guayaquil

b) Superintendência de Compañías: www.supercias.gov.ec

c) Subsecretaria de Turismo del Litoral

d) Municípío de Guayaquil