

**Propuesta para la creación de una pizzería con ambientación de golf, ubicada en la UPZ  
Arborizadora de la localidad Ciudad Bolívar en la ciudad de Bogotá D.C.**

**Dora Yamile Gualtero Salamanca – Id 682541**

**Lorena Castelblanco Mateus – Id 777516**

**Magda Bibiana Claros Rodríguez – Id 7773377**

**Especialización Gerencia de Proyectos  
Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Bogotá D.C.  
Abril, 2021**

## Tabla de Contenido

Presentación .....	10
Descripción del equipo emprendedor .....	10
Fundamentación de la idea de negocio .....	12
Justificación.....	14
Ciencia, tecnología e innovación.....	18
Objetivos .....	20
Objetivo general .....	20
Objetivos específicos .....	20
Planeación estratégica .....	21
Análisis interno .....	21
Capacidad directiva .....	21
Capacidad competitiva .....	22
Capacidad financiera .....	24
Capacidad tecnológica .....	25
Capacidad talento humano.....	27
Conclusión análisis interno.....	29
Análisis externo .....	30
Económicos.....	30
Políticos.....	31
Análisis E Interpretación Por Factor.....	31
Sociales.....	33
Tecnológicos.....	34
Geográficos.....	35
Conclusión análisis externo.....	37

DOFA.....	38
Estrategias FO.....	38
Estrategias DO.....	39
Estrategias FA.....	41
Estrategias DA.....	42
Retos estratégicos.....	43
Misión.....	45
Visión.....	45
Valores.....	45
Políticas empresariales.....	45
Investigación de mercados.....	47
La pizza en colombia.....	47
Características generales del consumo de comidas rápidas en colombia.....	48
Upz arbolizadora.....	53
Mercado potencial y mercado de meta.....	55
Perfil del cliente.....	55
Factores culturales.....	55
Factores sociales.....	56
Factores personales.....	56
Factores psicológicos.....	56
Principales competidores.....	56
Marketing.....	59
Política del producto.....	59
Política de precios.....	60
Política de promociones.....	61
Política de distribución.....	61

Política de servicio al cliente .....	62
Proyección de venta .....	62
Plan operativo .....	64
Descripción del proceso de fabricación del producto o servicio .....	64
Recepción de la materia prima .....	64
Almacenamiento de materias primas .....	68
Pre-alistamiento de alimentos .....	70
Elaboración de pizza .....	72
Atención al cliente .....	74
Proveedores .....	76
Localización .....	77
Distribución de áreas .....	79
Maquinaria y equipos .....	85
Ficha técnica del producto .....	87
Pizza de la casa tipo panini .....	87
Pizza tradicional: criolla, hawaiana, mexicana .....	87
Otras delicias .....	87
Bebidas .....	87
Aspectos legales, recursos humanos .....	88
Personal .....	88
Organigrama .....	101
Condiciones de trabajo y remunerativas .....	102
Nómina .....	102
Sociedad .....	103
Obligaciones legales .....	104
Matriz legal .....	105

Plan de inversión y financiación .....	108
Ventas y Costo de Ventas.....	108
Gastos de administración.....	109
Gastos de ventas.....	110
Consolidado de gastos de nómina.....	110
Gastos financieros.....	111
Inversión inicial .....	111
Estado de Resultados .....	112
Flujo de caja .....	114
Balance general.....	115
Indicadores de Viabilidad .....	115
Análisis de riesgos .....	117
Sostenibilidad ambiental y responsabilidad social empresarial.....	120
Resumen ejecutivo .....	129
Referencias .....	131

## Lista de Figuras

Figura 1 Consumo comidas fuera del hogar en Latinoamérica .....	47
Figura 2 Ventas de las principales cadenas de comidas fuera de casa en Colombia .....	48
Figura 3 Ventas de las principales cadenas de pizza en Colombia De USD) .....	49
Figura 4 Alimentos a domicilio más demandados por los colombianos Por Los Colombianos..	49
Figura 5 Porcentaje de pedidos a domicilio .....	51
Figura 6 Porcentaje de medios usados para realizar pedidos a domicilio .....	52
Figura 7 Cuadro comparativo competidores .....	58
Figura 8 Diagrama de flujo de recepción de materia prima.....	64
Figura 9 Diagrama de flujo de almacenamiento de materias primas .....	68
Figura 10 Diagrama de flujo pre-alistamiento de alimentos .....	70
Figura 11 Diagrama de flujo elaboración de la Pizza Panini .....	72
Figura 12 Presentación Pizza Panini .....	74
Figura 13 Barra elección topping pizza .....	75
Figura 14 Diagrama de flujo de atención al cliente en punto de venta .....	75
Figura 15 Diagrama de flujo de proveedores.....	76
Figura 16 Fotografía centro comercial Gran Plaza el Ensueño.....	78
Figura 17 Localización CC. Gran Plaza El Ensueño .....	78
Figura 18 Ubicación del local en el centro comercial.....	79
Figura 19 Distribución total del área.....	80
Figura 20 Distribución cocina .....	80
Figura 21 Zona de preparación .....	81
Figura 22 Zona de alistamiento de personal e insumos de aseo .....	82

Figura 23 Zona de mesas.....	82
Figura 24 Zona minigolf .....	83
Figura 25 Estructura orgánico funcional.....	101
Figura 26 Diagrama residuos generados .....	122
Figura 27 Código de colores para la separación de residuos sólidos .....	124

## Lista de Tablas


Tabla 1 Ponderación capacidad interna directiva .....	21
Tabla 2 Ponderación capacidad interna competitiva .....	22
Tabla 3 Ponderación capacidad interna financiera .....	24
Tabla 4 Ponderación capacidad interna tecnológica .....	25
Tabla 5 Ponderación capacidad interna talento humano .....	27
Tabla 6 Consolidado ponderación capacidad interna.....	29
Tabla 7 Ponderación análisis externo económico .....	30
Tabla 8 Ponderación análisis externo político.....	31
Tabla 9 Ponderación análisis externo social.....	33
Tabla 10 Ponderación análisis externo tecnológico.....	34
Tabla 11 Ponderación análisis externo geográfico .....	35
Tabla 12 Consolidado ponderación análisis externo .....	37
Tabla 13 Estrategias FO.....	38
Tabla 14 Estrategias Do .....	39
Tabla 15 Estrategias FA .....	41
Tabla 16 Estrategias DA.....	42
Tabla 17 Porcentaje de pedidos a domicilio .....	51
Tabla 18 Perfil de consumo de alimentos de las diferentes generaciones .....	52
Tabla 19 Proyección poblacional UPZ Arbolizadora 2020 .....	53
Tabla 20 Número de habitantes por rangos de edad .....	54
Tabla 21 Valor productos.....	60
Tabla 22 Proyección de ventas .....	62
Tabla 23 Principales elementos, muebles y equipos.....	86
Tabla 24 Manual de funciones gerente del proyecto .....	88
Tabla 25 Manual de funciones administrador .....	90



Tabla 26 Manual de funciones cajero .....	93
Tabla 27 Manual de funciones pizzero.....	95
Tabla 28 Manual de funciones cajero .....	97
Tabla 29 Manual de funciones repartidor.....	99
Tabla 30 Cálculo detallado de nómina .....	102
Tabla 31 Proyección ventas primer año.....	109
Tabla 32 Proyección gastos de administración primer año .....	109
Tabla 33 Proyección gastos de ventas primer año.....	110
Tabla 34 Planta laboral primer año .....	110
Tabla 35 Valor inversión inicial.....	111
Tabla 36 Estado de resultados proyectado a 5 años.....	112
Tabla 37 Flujo de caja proyectado a 5 años .....	114
Tabla 38 Balance general proyectado a 5 años.....	115
Tabla 39 Análisis financiero.....	116
Tabla 40 Identificación y evaluación cualitativa de riesgos .....	117
Tabla 41 Plan para gestionar el riesgo.....	119

## Presentación

### Descripción del equipo emprendedor

<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	Dora Yamile Gualtero Salamanca, Estudiante Gerencia de Proyectos	
	Lorena Castelblanco Mateus, Estudiante Gerencia de Proyectos	
	Magda B. Claros R. Estudiante Gerencia de Proyectos	
<b>RAZÓN SOCIAL</b>	Pizza Golf S.A.S	
<b>CORREO ELECTRÓNICO</b>	pizzagolf@gmail.com	
<b>CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA DEL EQUIPO EN EL NEGOCIO</b>	<p>Dora Yamile. Administradora de empresas, especializada en finanzas con 25 años de experiencia en el área financiera.</p> <p>Lorena Castelblanco Mateus. Ingeniera de alimentos, con 15 años de experiencia en procesos de interventoría y supervisión en proyectos de seguridad alimentaria con entidades del Distrito, actividades en los procesos de inspección, vigilancia y control en salud pública de la Sub Red Integrada Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E y asesorías en temas legales, normativos y de buenas prácticas en la industria de alimentos.</p> <p>Magda Bibiana. Profesional en Bibliotecología, con experiencia de 16 años como profesional administrativa en áreas de gestión</p>	

	documental, biblioteca y coordinación académica en el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA.
<b>PROGRAMA DE FORMACIÓN</b>	Gerencia de Proyectos
<b>DIRECCIÓN Y MUNICIPIO</b>	Local 276 Centro Comercial Gran Plaza el Ensueño UPZ Arborizadora Bogotá D.C.

## **Fundamentación de la idea de negocio**

Los hogares de la actualidad y en especial los de Bogotá, con relación a la alimentación y su preparación, optan en su mayoría por alternativas rápidas y nutritivas que permitan afrontar su día a día, para el caso de las personas que laboran, el llevar a sus lugares de trabajos la comida preparada es una alternativa más económica y saludable que solicitar domicilios y/o comer en restaurantes. Sin embargo, también es significativo el número de personas que prefieren consumir las comidas rápidas como una alternativa para esos días que no preparan almuerzo o ideal para los fines de semana al compartir en familia o amigos, en los centros comerciales que están ubicados cerca a sus lugares de vivienda o trabajo, resulta ser el lugar preferido por encontrar en un mismo lugar la posibilidad de diversión, atención a asuntos laborales y/o personales o sencillamente compartir en un restaurante una comida diferente, según la revista especializada de gastronomía en Colombia La Barra (edición 69 - 2014).

Las comidas rápidas han sido las principales alternativas al momento de elegir un plato de rápida preparación, precios cómodos y deliciosos al paladar. Y aunque han sido estigmatizados como comidas chatarras por su alto nivel energético, hoy en día los clientes buscan también alternativas nutritivas que contribuyan en su salud. En especial, el enfoque estará a las pizzas que han sido agrupadas dentro de las comidas rápidas en Colombia y respecto a los datos de consumo en el 2017, movió 365 mil millones de pesos con un crecimiento anual de 800 millones y la ciudad que más consume este plato es Bogotá, representado por el 33% de la producción nacional, estadística tomada del periódico panorama cultural publicado el 20 de agosto de 2018.

El integrar en un mismo lugar alternativas de diversión y alimentación es la propuesta que Pizza Golf S.A.S tiene para la comunidad que habita, estudia y labora en la UPZ

Arborizadora de la localidad de Ciudad Bolívar, uno de los sectores al sur de Bogotá con mayor proyección de crecimiento residencial.

Un lugar ambientado donde sus asistentes encontrarán en el menú diferentes alternativas de pizza en especial la tipo pannini con topping diferentes a elección, pizzas tradicionales y otros productos, así Pizza Golf será la nueva propuesta de comidas para los asistentes al centro comercial Gran Plaza el Ensueño, quienes también podrán disfrutar del área de juego de mini golf con todas las medidas de protección de bioseguridad y salubridad.

La UPZ Arborizadora, cuenta con nuevos conjuntos residenciales y comercialmente, desde el 2019 se inauguró el Centro Comercial Gran Plaza el ensueño, vitrina comercial que a la fecha cuenta con promedio de circulación diaria de 24.200 personas según estadísticas de ingreso 2019, información suministrada por González, A. (2021). El centro comercial se ha constituido uno de los lugares más visitados por los habitantes del sector por la variedad de alternativas comerciales y de entretenimiento para la comunidad del sector.

Adicionalmente, Pizza Golf contribuirá socialmente con dos comunidades específicas en el desarrollo y fortalecimiento de oportunidades de empleabilidad con los jóvenes en condición de vulnerabilidad que se hayan participado de los programas de IDIPRON y con la adquisición de suministro de los alimentos requeridos para los menús, mediante las compras en el proyecto integral de desarrollo rural de mercados campesinos.

## **Justificación**

Dada la forma de vida actual, existe una realidad imposible de negar frente a la competitividad y la globalización de los mercados. Según la revista especializada de gastronomía en Colombia La Barra (edición 69 - 2014), La comida rápida se ofrece como alternativa económica a los consumidores. La industria de la comida rápida se encuentra actualmente en un período de crecimiento sostenido en el mercado nacional, principalmente debido a una fuerte expansión de sus negocios, que originalmente se ubicaban en ciudades con gran afluencia de personas. Este sector se caracteriza por estrategias continuas agresivas ya que es un sector relativamente equilibrado, por lo que la rivalidad es muy fuerte para superarse y estar a la cabeza. Esto se refleja en las constantes ofertas, promociones y combinaciones orientadas a promover el consumo de los productos saludables y la fidelización de los consumidores de comida rápida.

Pizza Golf llegará al mercado a contribuir en la oferta gastronómica de la UPZ Arborizadora, mediante la puesta en marcha de un restaurante ambientado para familias y amigos, visitantes del centro comercial Gran Plaza el Ensueño.

Hoy, con la tendencia social de elegir comidas fuera de casa en familia, amigos o eventos sociales, la industria de la gastronomía se ha ido desarrollando paulatinamente. El concepto es elegir el restaurante adecuado y agregar valor a través de experiencias innovadoras y disfrutar de comidas rápidas preparadas con ingredientes de calidad y a esto se direcciona Pizza Golf. La importancia en que se genera la idea radica en la necesidad existente, de brindar servicios innovadores a la comunidad, capaces de ofrecer entretenimiento, múltiples sabores y nuevos conceptos gastronómicos, porque los habitantes del lugar estarán interesados conocer y probar diferentes lugares, comidas, ambientes y experiencias, hoy la demanda se centra en el cambio, la innovación y los nuevos desafíos, por lo que las personas son cada vez más exigentes a la hora de elegir lugares para la alimentación, el ocio, el entretenimiento y la distracción.

El problema que se detecta a través de la observación directa, es la falta de restaurantes temáticos en el sector orientado a los chicos, jóvenes, familias y amigos. Pizza Golf brindará a los clientes la posibilidad de satisfacer las necesidades de entretenimiento, pasatiempo y encuentro acompañado de una deliciosa gastronomía en un ambiente que transporte a chicos, jóvenes y adultos a la magia del golf. Para ellos Pizza Golf cuenta con diversificación de productos, los cuales, en conjunto con su temática deportiva, integran una experiencia sin igual, creando momentos y recuerdos llenos de felicidad.

Adicionalmente, el DANE registró para Bogotá una tasa de desempleo del 9.7 % (2020) donde los inactivos son jóvenes y adultos mayores. A nivel social el proyecto generará aproximadamente diez (10) nuevos empleos en su inicio, específicamente: personal manipulador, personal de servicio al cliente, personal para empacamiento y entrega del producto, entre otros; la empleabilidad estará enfocada a jóvenes del proyecto 1104: Distrito Joven del Instituto Distrital para la Protección de la niñez y la Juventud- IDIPRON, con el proyecto de desarrollo de competencias laborales a jóvenes con derechos vulnerados, cuyo objetivo general es brindar oportunidades de desarrollo de competencias laborales contextualizadas y pertinentes por parte de jóvenes bogotanos en situación de calle, en riesgo de habitabilidad en calle y en condiciones de fragilidad social, así como el reconocimiento de sus habilidades, contribuyendo a la sociedad de bajos ingresos y sin oportunidades de trabajo de la UPZ Arborizadora. Los proyectos y programas están contemplados en la página web de la entidad [www.idipron.com.co](http://www.idipron.com.co).

La Responsabilidad Social Empresarial es parte fundamental en este proyecto, con el fin de contribuir a la generación de valor para la humanidad y también para la organización, por eso las compras públicas locales de alimentos han sido identificadas y utilizadas por muchos países como una estrategia de desarrollo local que contribuye simultáneamente a la reducción de la pobreza, la seguridad alimentaria y nutricional, y la inclusión socioeconómica de los agricultores familiares (FAO 2015, 2019). En particular, “las compras públicas de alimentos

pueden proporcionar un canal de comercialización accesible y una fuente de ingresos para los agricultores, promoviendo su participación en los mercados. El acceso a éstos y los ingresos obtenidos permiten a los pequeños agricultores invertir en la producción y la productividad. Así como aumentar el bienestar familiar. A su vez, esto puede repercutir positivamente en los medios de vida, la seguridad alimentaria y la nutrición" (FAO, 2019).

Por ello, Pizza Golf está comprometida con el desarrollo local y promueve la adquisición de productos agrícolas y productos procesados, producidos o vendidos por proveedores en la economía local de acuerdo con la normativa, en el documento CONPES D.C 09 el cual adoptó la Política Pública de Seguridad Alimentaria y Nutricional para Bogotá: "Construyendo Ciudadanía Alimentaria 2019-2031".

De otra parte, El golf es un deporte en el que el objetivo es, utilizando diversos palos o bastones, introducir una pelota pequeña y dura en cada uno de los 18 hoyos que se encuentran en un extenso campo de césped al aire libre; gana el jugador que completa el recorrido salvando los obstáculos con un menor número de golpes, definición tomada de la página Oxford Languages.

Este deporte tiene una adaptación en miniatura que conserva su estructura y facilita su práctica en lugares de menor tamaño y convirtiéndose en una alternativa diferente e innovadora para personas que no tienen acceso a los grandes campos de golf y sin generar grandes costos.

De acuerdo a la publicación realizada en el 2017 en la página [www.glofremares.com](http://www.glofremares.com) menciona entre otros, que los beneficios del golf es combatir el sedentarismo, mejora la concentración, relaja el cuerpo y la mente, mejora la coordinación motora y la flexibilidad.

Aumenta la autoestima, principalmente en niños y adultos mayores ya que con cada logro serán conscientes de sus progresos, incentiva el afán de superación, desarrolla la paciencia.



Potencia la toma de decisiones ya que cada golpe dependerá de una estrategia para su éxito aportando a los más pequeños habilidades para la toma de decisiones y asumir las consecuencias de las mismas.

Enlaza el compañerismo y aporta a los valores, a pesar de parecer un juego individual, es muy importante trabajar en equipo y a la vez favorece la socialización ya que los jugadores avanzan al tiempo en cada pista mientras practican un juego limpio dentro del respeto y el seguimiento de reglas.

Es un juego apto para toda edad y género, una perfecta oportunidad para compartir con los más pequeños y con los mayores de la casa ya que no requiere de mayor esfuerzo físico y es idóneo para estrechar lazos familiares o para fortalecer relaciones con amigos y compañeros de trabajo.

Por todas las razones mencionadas Pizza Golf S.A.S encuentra en el golf la oportunidad perfecta para ofrecer una nueva alternativa llamativa, saludable y beneficiosa para los clientes.

## **Ciencia, tecnología e innovación**

De acuerdo al artículo “25 tendencias para restaurantes que dominarán en 2020” en el periódico digital de los restaurantes, los establecimientos de alimentos constituyen un elemento fundamental en la sociedad y en el desarrollo de la economía del país, se encuentran diversos estilos de restaurantes, todos con un objetivo común que es satisfacer las necesidades y gustos gastronómicos de sus clientes.

El mercado marca tendencias dentro de las que se encuentra el ofrecer productos saludables con garantía de limpieza y manejo de alimentos, menús para niños, bebidas bajas en azúcar, opciones veganas, entre otros. En cuanto a las tendencias basadas en las experiencias los comensales buscan atención a clientes sin acompañante, agilidad en la atención y por supuesto, un excelente servicio.

La implementación de la tecnología es tal vez uno de los principales cambios innovadores en el sector alimentario, desde el uso de apps para toma de pedidos o reservas hasta la atención robotizada son tendencias que sin duda se convierten en un factor innovador en la actualidad.

Sustentado en lo planteado en el periódico digital de los restaurantes, Pizza Golf S.A.S, se adapta a estos cambios a través del uso de una app que optimice el manejo de tiempo a sus comensales con la opción de realizar reservas, consultar el menú con sus precios, escoger los productos a consumir indicando los toppings que desea incluir, así como las bebidas que los acompañaran e inclusive de realizar el pago a través de medios electrónicos con cargo a su cuenta bancaria, de esta manera, al llegar al establecimiento su principal preocupación será disfrutar de un momento agradable en compañía de su familia y/o amigos.

De otra parte, se usará una plataforma que conecte mantenga actualizados sus inventarios y conecte con sus proveedores para realizar sus pedidos de manera automática y en línea con sus principales proveedores, mediante el uso del internet (página web) y redes

sociales, como Whatsapp, Twitter, Facebook e Instagram, las cuales tendrá un rol muy importante en la atracción de nuevos clientes interesados por las buenas experiencias compartidas por nuestros visitantes.

De acuerdo a la definición de innovación empresarial definida en el Manual Oslo, Guía para la Recogida e Interpretación de Datos Sobre Innovación “Se entiende por innovación la concepción e implantación de cambios significativos en el producto, el proceso, el marketing o la organización de la empresa, con el propósito de mejorar los resultados”. Para Pizza Golf S.A.S. contará con innovación en cada una de las cuatro líneas así: Producto, uno de los productos es la pizza tipo panini la cual está soportada en pan baguete y con la alternativa de elección de los topping (ingredientes) por parte de los clientes, propuesta que no está disponible en el sector. Proceso, está presente al contar con el área de barra de servicios, donde estarán ubicados los ingredientes y el cliente se dirigirá para elegir y realizar su pedido, contribuyendo en la disminución el tiempo de atención. Marketing, los clientes cuentan con la posibilidad de disfrutar del mundo del golf con la ambientación del lugar, mesas escalonadas, jugar en la pista de mini golf, brindando alternativas de pasatiempo, y encuentros con familia y amigos mientras disfrutan de la pizza. Organización, comprometida con el desarrollo local promoviendo la adquisición de productos agrícolas y productos procesados, producidos o vendidos por proveedores en la economía local y finalmente la empleabilidad a jóvenes del proyecto 1104: Distrito Joven del Instituto Distrital para la Protección de la niñez y la Juventud – IDIPRON. Con su proyecto de desarrollo de competencias Laborales a jóvenes con derechos vulnerados.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Diseñar una propuesta para la creación de una pizzería con ambientación de golf, ubicada en el centro comercial El Ensueño de la UPZ Arborizadora de la localidad Ciudad Bolívar en la ciudad de Bogotá.

### **Objetivos específicos**

Realizar análisis y estudio de mercado para establecer las tendencias y potencial consumo de comidas rápidas, principalmente pizza, en la UPZ Arborizadora de la localidad de Ciudad Bolívar.

Identificar los aspectos técnicos del proyecto, teniendo en cuenta el tamaño, la localización y el proceso tecnológico a implementar para una pizzería en la UPZ Arborizadora de la localidad de Ciudad Bolívar.

Desarrollar un análisis económico-financiero para conocer la rentabilidad y viabilidad del proyecto a realizar.

Establecer metas de compromiso social para el beneficio de la comunidad.

## Planeación estratégica

### Análisis interno

#### Capacidad directiva

Tabla 1

*Ponderación capacidad interna directiva*

CAPACIDAD	Ponderación (P) [0 y 1]	Fortaleza		Debilidad	
		Calificación (C) [3 ó 4]	Puntuación ponderada (P * C)	Calificación (C) [1 ó 2]	Puntuación ponderada (P * C)
<b>1. Capacidad Directiva</b>					
1. Imagen corporativa. Responsabilidad social	0,07	4	0,28		0,00
2. Orientación empresarial	0,07	3	0,21		0,00
3. Agresividad para enfrentar la competencia	0,06	3	0,18		0,00
<b>Total parcial:</b>			<b>0,7</b>		

Elaboración propia

#### Análisis E Interpretación Por Factor. .

Imagen corporativa. Responsabilidad social: Pizza Golf S.A.S identifica su imagen corporativa como un lugar gastronómico con un ambiente de golf. En sus pilares fundamentales como política responsable se establecerá la contribución en el restablecimiento de derechos a jóvenes con condición de vulnerabilidad como principales colaboradores y el apoyo en la compra de sus ingredientes e insumos en los mercados campesinos como proveedores, adoptando la política pública de seguridad alimentaria y nutricional para Bogotá.

Orientación empresarial: Hacer de la pizza un plato fácil de consumir, con presentación diferente y delicioso al paladar de los clientes; podrá ser una nueva alternativa para la comunidad de la UPZ Arborizadora, sumado a esto las instalaciones ambientadas con la temática de golf y una mini área de juego, ya que en el sector no se cuenta con un lugar de estas características.

Agresividad para enfrentar a la competencia: Basadas en la masa fresca, crujiente del baguette y unos ingredientes naturales rigurosamente seleccionados mediante la implementación de estándares de calidad, se pretende que Pizza Golf S.A.S sea una empresa reconocida por sus productos, instalaciones y con un valor diferencial ante la competencia del sector como un lugar con ambiente de golf donde los clientes se conectaran con sus familias y amigos creando momentos y recuerdos llenos de felicidad.

**Análisis E Interpretación Por Capacidad.** Pizza Golf S.A.S pretende fundamentalmente generar una cultura de cooperación que identifique a sus colaboradores con el proyecto económico y de responsabilidad social, y que, de esta manera, se generen estrategias de coordinación que permitan lograr la eficacia en la asignación de los recursos. La orientación empresarial será clave para el éxito del futuro en su capacidad creativa, de innovación y, sobre todo, en la capacidad de asumir los riesgos al incorporar eficientemente sus productos, procesos de elaboración, distribución y entrega, e instalaciones.

### **Capacidad competitiva**

**Tabla 2**

*Ponderación capacidad interna competitiva*

CAPACIDAD	Ponderación (P) [0 y 1]	Fortaleza		Debilidad	
		Calificación (C) [3 ó 4]	Puntuación ponderada (P * C)	Calificación (C) [1 ó 2]	Puntuación ponderada (P * C)
<b>2. Capacidad Competitiva</b>					
1. Fuerza de producto, calidad, exclusividad	0,07	4	0,28		0,00
2. Participación del mercado	0,07		0,00	2	0,14
3. Uso de la curva de experiencia	0,07		0,00	2	0,14
<b>Total parcial:</b>			<b>0,6</b>		

Elaboración propia

**Análisis E Interpretación Por Factor.** Fuerza de producto, calidad, exclusividad: Se pretende crear unas premisas entorno a los productos de alta calidad y seguridad alimentaria en la pizza tipo panini, siendo estos dos factores importantes en los procesos de Pizza Golf S.A.S ofreciendo productos seguros, que satisfagan las necesidades y gustos de los clientes, mediante estrictos controles de calidad a los que se someterán los procesos de elaboración, distribución y entrega al igual que a los proveedores y al establecimiento, siendo un lugar adaptado al golf, agradable con un ambiente familiar y acogedor.

Participación del mercado: Existen marcas fuertes líderes en los mercados con presencia consolidada y esto genera una debilidad que debe ser rápidamente contrarrestada con estrategias que nos permitan ser sostenibles a través del tiempo.

Uso de la curva de experiencia: El proyecto surge por la necesidad familiar de una de las compañeras integrantes del grupo, en contar con ingresos fijos que permitan atender las necesidades económicas y contar con una proyección financiera empresarial. Es así que no se cuenta con la curva de experiencia, la cual se debe establecer a mediano plazo.

**Análisis E Interpretación Por Capacidad.** La capacidad competitiva estará orientada en poder alcanzar sus objetivos reales en un emprendimiento. En donde se creen una serie de situaciones que generen trabajo especializado (a través de las escuelas de formación) y se unan fuerzas entre los colaboradores que sean parte del proyecto, capaces de impulsar la competitividad necesaria a través de una adecuada gestión y sus líderes que permitirá saber qué procesos se pueden mejorar y en qué fase está la compañía. Para contrarrestar las debilidades como son uso de la curva de experiencia al ser un nuevo proyecto, el tiempo dará los parámetros para mejorar los procesos productivos al saber hacer las cosas tanto en la gerencia como en los trabajadores que ganaran experiencia a medida que se repita una operación varias veces, habrá una reducción en el tiempo empleado para realizarla y así se reducirán los costos totales de la producción, siempre y cuando exista un aumento sostenido de las ventas. En una economía como la del país y en la actualidad en la que la competitividad

es un valor primordial y el mantener los niveles de excelencia es una cuestión de supervivencia en la participación del mercado.

### **Capacidad financiera**

**Tabla 3**

#### **Ponderación capacidad interna financiera**

CAPACIDAD	Ponderación (P) [0 y 1]	Fortaleza		Debilidad	
		Calificación (C) [3 ó 4]	P untuación ponderada (P *C)	Calificación (C) [1 ó 2]	P untuación ponderada (P *C)
<b>3. Capacidad Financiera</b>					
1. Acceso a capital cuando lo requiera	0,07		0,00	1	0,07
2. Rentabilidad retorno de la inversión	0,07	3	0,21		0,00
3. Habilidad para competir con precios	0,06	3	0,18		0,00
<b>Total parcial:</b>			<b>0,5</b>		

Elaboración propia

**Análisis E Interpretación Por Factor.** Acceso a capital cuando lo requiera: Para generar de manera inicial la liquidez en el proyecto se accederá a créditos bancarios siendo una de las principales limitantes con la que se cuenta, existiendo la necesidad de generar estrategias a corto plazo, lo cual implica un reto para la gestión de recursos que permitan la puesta en marcha de las acciones establecidas en el cumplimiento de los objetivos planteados del proyecto.

Rentabilidad retorno de la inversión: El análisis financiero muestra que el retorno de la inversión es un punto a favor para el desarrollo del proyecto ya que se estima en 10%, lo cual es atractivo ante los ojos de los posibles inversionistas. De igual manera para las solicitudes de financiación bancaria, es un indicador que da confiabilidad para eventualmente disminuir el plazo de pago.



Habilidad para competir con precios: Un sector estable de la economía como es el sector de los alimentos, ventas 100% de contado y compras a crédito que permite financiación interna, con excelente rentabilidad determinando que la pizza tipo pannini se venderá en promedio a \$10.000 siendo un valor accesible para el nicho de mercado que se determinó inicialmente, los demás productos del menú se ofrecerán a precios similares a la competencia, con lo cual será una alternativa competidora en el mercado.

**Análisis E Interpretación Por Capacidad.** Dentro del análisis del proyecto ante la capacidad financiera el acceso a capital constituye una debilidad menor, accediendo a un crédito a largo plazo, el cual genera sobrecostos en la operación que deberán ser medidos y evaluados al llevar a cabo inversiones o pagos en un determinado periodo de tiempo. El retorno de la inversión será decisivo en el desarrollo y crecimiento tanto a corto, medio o largo plazo y la habilidad para competir con los precios se deberá generar con el fin de lograr los objetivos previamente determinados por Pizza Golf S.A.S., además de asegurar liquidez y margen en las diferentes operaciones.

### **Capacidad tecnológica**

**Tabla 4**

*Ponderación capacidad interna tecnológica*

CAPACIDAD	Ponderación (P) [0 y 1]	Fortaleza		Debilidad	
		Calificación (C) [3 ó 4]	Puntuación ponderada (P * C)	Calificación (C) [1 ó 2]	Puntuación ponderada (P * C)
<b>4. Capacidad Tecnológica</b>					
1. Capacidad de innovación	0,06	3	0,18		0,00
2. Efectividad de la producción y programa de entrega	0,07	4	0,28		0,00
3. Valor agregado al producto	0,06	3	0,18		0,00
<b>Total parcial:</b>			<b>0,6</b>		

Elaboración propia.

**Análisis E Interpretación Por Factor.** Capacidad de innovación: Poder ofrecer una nueva alternativa alimenticia en el sector, que sea agradable, combinándolo siempre al gusto

del consumidor, con la tranquilidad de estar tomando un alimento completo, con ingredientes frescos hará que sea un lugar reconocido por sus productos e instalaciones en donde los clientes se conectan con sus familias y amigos creando momentos y recuerdos de felicidad.

Efectividad de la producción y entrega: Pizza Golf S.A.S. Pretende ofrecer siempre productos de primera calidad, permitiendo que el cliente sea el centro de la experiencia al ser ellos quienes escojan los topping hasta la entrega directa o a domicilios por medio de las aplicaciones destinadas para tal fin.

Valor agregado al producto: Desde la increíble experiencia de su sabor hasta su delicioso aspecto y rico olor al poder escoger los toppings disponibles a la vista al contar con una línea de distribución en donde se puede ver como se prepara y llega a la mesa. Usar únicamente los más finos ingredientes y hornear cada pizza en el momento que se le ordene, teniendo los aderezos adicionales perfectos, en un lugar donde los clientes se conectaran con sus familias y amigos creando momentos y recuerdos de felicidad y esparcimiento con los juegos de golf y podrán interactuar en las redes sociales al contar con wifi gratis para compartir esas experiencias mediante la transparencia de sus vivencias y satisfacción del producto y sus instalaciones ambientadas con un golf. Así como introducir sistemas informáticos para la gestión de pedidos y pagos.

**Análisis E Interpretación Por Capacidad.** Dentro de la capacidad tecnológica y lo encontrado en el estudio de mercado se determina que el negocio no está solo en las pizzas, sino también en la manera en que se hace partícipe al cliente en su línea de producción al escoger sus ingredientes, en cómo se da la distribución y entrega, lo que significa estar en el negocio de la tecnología que, a su vez, debe estar adaptada con herramientas interesantes para mejorar la experiencia del usuario. Como fortaleza se optará por la máxima transparencia, algo que se transmite gracias a las redes sociales y las recomendaciones de sus clientes en cuanto a sus productos e instalaciones y la creación de App para gestionar sus pedidos y agendar su juego de minigolf.

## Capacidad talento humano

Tabla 5

Ponderación capacidad interna talento humano

CAPACIDAD	Ponderación (P) [0 y 1]	Fortaleza		Debilidad	
		Calificación (C) [3 ó 4]	Puntación ponderada (P * C)	Calificación (C) [1 ó 2]	Puntación ponderada (P * C)
<b>5. Capacidad Talento Humano</b>					
1. Rotación	0,06		0,00	1	0,06
2. Pertenencia	0,07	3	0,21		0,00
3. Compromiso social	0,07	4	0,28	0	0,00
<b>Total parcial:</b>			<b>0,6</b>		

Elaboración propia.

**Análisis E Interpretación Por Factor.** Rotación: Los contratos serán definidos y establecidos mediante acuerdos y políticas del proyecto IDIPRON 1104, con el fin de hacer un nuevo contrato social con igualdad de oportunidades para la inclusión social, productiva y política; es así que la duración será de un año por colaborador, generando un indicador de rotación diferencial, brindando oportunidades de desarrollo de competencias laborales contextualizadas y pertinentes por parte de los jóvenes en situación de calle, en riesgo de habitabilidad de calle y en condiciones de fragilidad social, así como el reconocimiento y desarrollo de sus habilidades mediante las oportunidad de empoderamiento de competencias laborales.

Pertenencia: Una pizzería con enfoque empresarial debe definir objetivos factibles y para lograrlos debe contar con cualidades como la inteligencia, la experiencia y la imaginación o lluvia de ideas, siendo procesos participativos esenciales para encontrar soluciones e incrementar la producción y rentabilidad. Con las escuelas de capacitación y aprendizaje se gestionan los recursos y condiciones para el primer empleo que busca que aprendan a trabajar

trabajando y construir experiencias laborales con sentido de corresponsabilidad, generando oportunidades para el fortalecimiento de competencias socio laborales.

Compromiso social: El compromiso social ante la comunidad se generará con la contribución en el restablecimiento de derechos a jóvenes con condición de vulnerabilidad dando la oportunidad laboral como trabajadores del proyecto, convirtiéndose en un colectivo que necesita la ayuda de todos para salir adelante y que servirán como altavoz para visibilizar y concienciar a la población sobre la realidad de este grupo, entendiendo la limitación del desarrollo de las capacidades y la carencia de oportunidades de estos jóvenes, mediante el estímulo de corresponsabilidad. Además, se realizará acuerdos de servicios con proveedores que pertenezcan al proyecto de compras públicas de alimentos, en donde se permita proporcionar un canal de comercialización accesible y una fuente de ingresos para los agricultores de Cundinamarca, promoviendo así su participación en el mercado, mediante la construcción de espacios que faciliten la coordinación de estrategias para obtener buenos precios.

**Análisis E Interpretación Por Capacidad.** Viendo a Pizza Golf S.A.S como una empresa más allá de las cifras, de los resultados y las proyecciones en materia económica existirá un valor bastante importante: el talento humano. Pretende que la calidad del servicio se sustente como principal fortaleza a los jóvenes al implementar los programas internos de motivación, con el fin de descubrir y potenciar el talento oculto que tengan; así como afianzar valores de cultura y liderazgo; buscará un punto intermedio entre flexibilidad y la metodología fija en las escuelas de formación con carácter didáctico y vivencial que pueden aportar ideas para mejorar las líneas de producto, logrando que los jóvenes de los convenios puedan dar el máximo de sí mismos y sentirse uno más que hace parte del proyecto, un factor que llevará a casos de éxito ya que la mayoría tendrá el interés en adquirir más conocimientos, asegurando que ese beneficio pueda dar mayor productividad para la empresa. Adicional a esto, con el proyecto de compras públicas locales apoyará a la inclusión socioeconómica de los

agricultores familiares, al ser un canal de comercialización accesible y oportuna para contar con alimentos más frescos.

### **Conclusión análisis interno**

**Tabla 6**

*Consolidado ponderación capacidad interna*

CAPACIDAD	Ponderación (P) [0 y 1]	Fortaleza		Debilidad	
		Calificación (C) [3 ó 4]	Puntuación ponderada (P *C)	Calificación (C) [1 ó 2]	Puntuación ponderada (P *C)
<b>1. Capacidad Directiva</b>					
<b>Total parcial:</b>		<b>0,7</b>			
<b>2. Capacidad Competitiva</b>					
<b>Total parcial:</b>		<b>0,6</b>			
<b>3. Capacidad Financiera</b>					
<b>Total parcial:</b>		<b>0,5</b>			
<b>4. Capacidad Tecnológica</b>					
<b>Total parcial:</b>		<b>0,6</b>			
<b>5. Capacidad Talento Humano</b>					
<b>Total parcial:</b>		<b>0,6</b>			
<b>Total parcial:</b>		<b>1,00</b>	<b>2,5</b>	<b>0,4</b>	
<b>Ponderación TOTAL:</b>		<b>2,9</b>			

Elaboración propia.

Con una ponderación del 2,9 se establece que Pizza Golf S.A.S se enfoca en la implementación continua de sus procesos y la motivación por un mejor lugar para trabajar de sus colaboradores y esto redundara en mejores prácticas encaminadas al desarrollo, crecimiento y estabilidad para todos los Stakeholders, buscando tener una permanencia en el tiempo del proyecto y la continuidad del negocio con la innovación de sus líneas de producción, entrega y distribución, aprovechando así sus fortalezas creando estrategias rápidas que pueda encontrar factores diferenciadores al interior de la compañía y la competencia, que sean adaptables a las debilidades que puedan presentar sus implementaciones y sus políticas internas e innovación constante de sus procesos, pero que puede verse reflejado en una mayor satisfacción y confianza de sus compradores o clientes, pues todo este esfuerzo mejorará la imagen de la compañía proyectándola como una organización seria y en donde las cosas se están haciendo bien aprendiendo a trabajar trabajando.

## Análisis externo

### Económicos

Tabla 7

Ponderación análisis externo económico

FACTOR	Ponderación (P) [0 y 1]	Oportunidad		Amenaza	
		Calificación (C) [1, 2, 3, o 4]	Puntuación ponderada (P * C)	Calificación (C) [1, 2, 3, o 4]	Puntuación ponderada (P * C)
<b>1. Económicos</b>					
1. Disponibilidad de créditos	0,07	3	0,21		0,00
2. Patrones de consumo	0,07	3	0,21		0,00
3. Fluctuaciones de precios	0,06	4	0,24		0,00
<b>Total parcial:</b>			<b>0,66</b>		

Elaboración propia

**Análisis E Interpretación Por Factor.** Disponibilidad de créditos: En el mercado financiero colombiano se encuentran créditos de financiación para iniciar un emprendimiento. Con el hecho de tener una “idea” que los avale, al tener sus representantes un perfil crediticio bueno se puede acceder a un tipo de financiación muy enfocado a sus características.

Patrones de consumo: En el estudio de mercado realizado para la puesta en marcha del proyecto Pizza Golf S.A.S se muestra que la intención de compra de pizzas en grupos objetivos depende de la imagen de la empresa, el precio y, en tercera instancia, la calidad de las pizzas, al igual que la responsabilidad social influye en estos atributos.

Fluctuaciones de precios: En cuanto al factor precio, se analizaron las distintas ofertas de pizzas del sector para identificar las variables vinculadas. En este contexto, se observó que, además de las listas de sus precios, las empresas presentan promociones o descuentos y ventas por un conjunto o pack de productos, denominados combos, que también representan una forma de descuento.

## Análisis E Interpretación Por Capacidad.

Para la empresa se presenta como una oportunidad la disponibilidad de créditos en el sector financiero, pues a mayor oferta menor será la tasa de interés. También los patrones de consumo para los productos de comida rápida en especial la pizza es una oportunidad, a diferencia de la fluctuación de precios, el cual se considera una amenaza en grado medio, al momento del incremento de precios que dependiendo del comportamiento del valor de los insumos tendrá una afectación significativa en el negocio, se pretende tener controlado por medio de estrategias.

### Políticos

**Tabla 8**

*Ponderación análisis externo político*

FACTOR	Ponderación (P) [0 y 1]	Oportunidad		Amenaza	
		Calificación (C) [1, 2, 3, o 4]	Puntuación ponderada (P * C)	Calificación (C) [1, 2, 3, o 4]	Puntuación ponderada (P * C)
<b>2. Políticos</b>					
1. Leyes de protección del medio ambiente	0,07	4	0,28		0,00
2. Leyes locales, estatales y federales especiales	0,06		0,00	2	0,12
3. Cambios en la política fiscal y monetaria del gobierno	0,06		0,00	3	0,18
<b>Total parcial:</b>			<b>0,58</b>		

Elaboración propia.

**Análisis E Interpretación Por Factor.** Leyes de protección del medio ambiente: Las principales normas constitucionales relacionadas con el manejo y conservación de los recursos naturales y el medio ambiente y de acuerdo con las diferentes temáticas involucradas en el desarrollo de las actividades del sector pizzeria, Pizza Golf S.A.S comprometida con el medio ambiente y dando cumplimiento a los requerimientos nacionales, distritales y locales

establecidos bajo los principios de cuidado de los recursos naturales, la protección de la biodiversidad y el reconocimiento de las estrategias sostenibles implementará un plan de gestión ambiental con el fin de estipular acciones tendientes a la minimización de los impactos negativos ambientales generados en el establecimiento.

**Leyes locales, estatales y federales especiales:** La injerencia del gobierno en los negocios afecta la operación de las empresas. Unas de ellas, como las Mi pymes, son más sensibles a los movimientos políticos, lo principal de estos sucesos es que las pequeñas empresas aportan en principio al PIB y a la idea de empleos sostenibles, en contextos políticos normales, con lo cual se pierden auténticas fuentes de trabajo, ya que los empleos concedidos por las empresas estatales, aumentan en burocracia de modo extraordinario, pero eso no contribuye a ningún índice de productividad como las empresas de productos, servicios o comerciales y de esa manera también afectará a los consumidores claves en el proyecto.

**Cambios en la política fiscal y monetaria del gobierno:** La rentabilidad de las empresas se ven afectadas en el momento en que los gobiernos cambian las políticas económicas; ya que esto conlleva a la pérdida de empleos, hace que se frene la generación de nuevos puestos de trabajo sustentables y además sostenibles, hace que la inversión se detenga, afectando así la población con menos recursos y más vulnerable, generando un desequilibrio entre lo planeado y lo ejecutado en el proyecto.

**Análisis E Interpretación Por Capacidad.** Los factores de análisis políticos se destacan los aspectos relacionados con las leyes de protección del medio ambiente, por ser una empresa que cuenta con el manejo adecuado de los residuos, con proyección y compromiso en el cumplimiento de los lineamientos gubernamentales, integrando los sistemas humanos armoniosamente con los sistemas naturales. De igual manera las leyes locales, estatales y nacionales y sus programas encaminados al desarrollo y mejora de las oportunidades de los ciudadanos; en esta medida, se considera una amenaza en el índice de consumo por parte de los habitantes del sector. Las variables y los cambios en la política fiscal



y material del gobierno podrán incidir en la fluctuación de la empresa al considerarse como una amenaza ante las alzas en precios afectando la oferta de los productos y servicios.

### Sociales

**Tabla 9**

*Ponderación análisis externo social*

FACTOR	Ponderación (P) [0 y 1]	Oportunidad		Amenaza	
		Calificación (C) [1, 2, 3, o 4]	Puntación ponderada (P * C)	Calificación (C) [1, 2, 3, o 4]	Puntación ponderada (P * C)
<b>3. Sociales</b>					
1. Actitudes hacia la calidad de los productos	0,08	4	0,32		0,00
2. Actitudes hacia el tiempo libre	0,07	4	0,28		0,00
3. Tendencias de desempleo	0,06		0,00	3	0,18
<b>Total parcial:</b>			<b>0,78</b>		

Elaboración propia

**Análisis E Interpretación Por Factor.** Actitudes hacia la calidad de los productos: La demanda de pizzas de cada empresa depende de varios factores, no solo de su calidad y precio, sino también de otras variables como la ubicación de los locales, la comodidad de las instalaciones, entre otros factores vinculados a la calidad de bienes y servicios. En la implementación del proyecto se encuentran factores que generan actitudes hacia la calidad de los productos ofrecidos, como son: competencia, comunicación, cortesía, responsabilidad, credibilidad, confianza, seguridad, acceso al servicio, elementos tangibles del servicio y empatía, establecidos en la política de calidad.

Actitudes hacia el tiempo libre: Las nuevas propuestas de restaurantes ambientados se imponen como una excelente manera para visitar en el tiempo libre y disfrutar de variedades culinarias, ya que presentan una forma diferente a la hora de degustar los productos ofrecidos, con transformadoras opciones que combinan alimentos y preparaciones diferentes, los cuales

se destacan por su presentación. Además, no solamente ofrecen platos, sino que también añaden un servicio diseñado para transbordar a los clientes a épocas o atmósferas diferentes, con una diversidad de colores y texturas donde puedan adquirir rutinas fuera de lo común para el interés de adultos y niños.

Tendencias de desempleo: El mayor impacto en la generación de empleos, se logra cuando mejora la calidad de vida, la posibilidad de educarse y lograr salir del subdesarrollo. La economía se afecta cuando las personas no tienen oportunidades de empleo, haciendo que la demanda del producto baje y por ende se afecte la oferta, lo que nos llevaría a un bajo nivel en la producción, perjudicando el flujo de dinero en el país y el proyecto.

### **Análisis E Interpretación Por Capacidad.**

Las actitudes hacia la calidad de los productos y hacia el tiempo libre, se consideran altas oportunidades, en la medida que los clientes podrán disfrutar de un menú delicioso con producción de calidad e invertir el tiempo libre en actividades de integración, todo en un mismo lugar. El desempleo es considerado una amenaza por la afectación que podrá tener al disminuir el consumo e ingreso a las instalaciones.

### **Tecnológicos**

**Tabla 10**

*Ponderación análisis externo tecnológico*

FACTOR	Ponderación (P) [0 y 1]	Oportunidad		Amenaza	
		Calificación (C) [1, 2, 3, o 4]	Puntuación ponderada (P * C)	Calificación (C) [1, 2, 3, o 4]	Puntuación ponderada (P * C)
<b>4. Tecnológicos</b>					
1. Globalización de la información	0,07	4	0,28		0,00
2. Tecnología de información y comunicación TIC	0,07	3	0,21		0,00
3. Facilidad de acceso a la tecnología	0,07	3	0,21		0,00
<b>Total parcial:</b>			<b>0,70</b>		

Elaboración propia.

**Análisis E Interpretación Por Factor.** Globalización de la información: La comunicación entre personas se ha tornado más fluida gracias a la globalización. La facilidad con la que se adopta y procesa la información permite un conocimiento experto de las situaciones, como insumos, herramientas, equipos para producción, capacitación entre otros tantos.

Tecnología de información y comunicación TIC: El desarrollo tecnológico permite así mismo la agilización de procesos productivos que en tiempos pasados eran dispendiosos y mecánicos para el trabajador. La tecnología acrecienta la productividad y reduce los costos, permite que los trabajos manuales consigan ser reemplazados por la sistematización de los procesos. Así, la formación de los colaboradores también acrecienta y se centraliza el rendimiento en el trabajo intelectual.

Facilidad de acceso a la tecnología: Todo ello permite el acceso de los clientes, mediante herramientas interactivas que permitan evolucionar con el fin de contar con herramientas más eficientes para trabajar de una manera más rápida y a la vez sencilla, con el fin de ofrecer mejores experiencias, factor que no se podrían explotar si no estuvieran conectados a la tecnología de la información.

**Análisis E Interpretación Por Capacidad.** Los factores tecnológicos se evidencia una amenaza menor al contar con tecnología de media para la producción y elaboración de los productos, sin embargo, se destaca la oportunidad alta en la flexibilidad de los procesos de producción y la capacidad de innovación en los productos al ofrecer un producto diferente y con la posibilidad de elección de ingredientes por parte de los clientes.

### **Geográficos**

#### **Tabla 11**

*Ponderación análisis externo geográfico*

FACTOR	Ponderación (P) [0 y 1]	Oportunidad		Amenaza	
		Calificación (C) [1, 2, 3, o 4]	Puntuación ponderada (P * C)	Calificación (C) [1, 2, 3, o 4]	Puntuación ponderada (P * C)
<b>5. Geográficos</b>					
1. Congestionamiento de tránsito	0,06	3	0,18		0,00
2. Condiciones climáticas	0,06		0,00	3	0,18
3. Ubicación de negocios de similares productos	0,07		0,00	2	0,14
<b>Total parcial:</b>			<b>0,50</b>		

Elaboración propia.

**Análisis E Interpretación Por Factor.** Congestionamiento de tránsito: Siendo importante el conocimiento cuantitativo y cualitativo de las variaciones de la demanda ocasionadas por las actividades urbanas, en este caso en el sector y debido al impacto que generan al sistema vial y al transporte, afectan económica, social y ambientalmente las características del entorno, este factor se determina como una oportunidad por el aforo mayor de clientes.

Condiciones climáticas: Algunos de los insumos utilizados para la preparación de los productos están sujetos a fluctuaciones de los precios basados en las condiciones climáticas. Es obvio en la agricultura, ya que el clima tiene un efecto directo sobre el rendimiento y esto tiene un efecto dominó en los costos y rentabilidad del negocio. Al igual el adecuado uso y disposición de desechos, contaminación y manejo de recursos naturales deberán ser parte del programa de gestión ambiental y economía residual.

Ubicación de negocios de similares productos: Dado que existe un punto similar en el sector y como herramienta de medición ante la demanda, hace posible la correlación de riesgo en la utilidad del proyecto.

**Análisis E Interpretación Por Capacidad.** Los aspectos geográficos identificados como oportunidades, está el congestionamiento de tránsito y el ingreso disponible promedio al

lugar, al relacionar el alto problema de movilidad que tiene la ciudad, donde los habitantes del sector han optado por compartir en familia en un lugar cerca a sus casa y el Centro Comercial Gran Plaza el Ensueño se ha constituido una excelente alternativa para aprovechar el tiempo en familia, donde las estadísticas de ingreso que tiene el centro comercial lo demuestran. La amenaza identificada en menor grado es la existencia de una pizzería en él y de pequeños negocios de pizza en los alrededores del centro comercial, al igual el clima se presenta como amenaza al tener efectos directos en los insumos agrícolas necesarios para la preparación de los productos y esto ocasiona alza en los precios de los proveedores y en gestión ambiental implantar el adecuado uso de los recursos naturales y disposición final de residuos que podrán convertirse en costos ocultos de la operación.

**Conclusión análisis externo.**

**Tabla 12**

*Consolidado ponderación análisis externo*

FACTOR	Ponderación (P) [0 y 1]	Oportunidad		Amenaza	
		Calificación (C) [1, 2, 3, o 4]	Puntuación ponderada (P *C)	Calificación (C) [1, 2, 3, o 4]	Puntuación ponderada (P *C)
<b>1. Económicos</b>					
<b>Total parcial:</b>			<b>0,66</b>		
<b>2. Políticos</b>					
<b>Total parcial:</b>			<b>0,58</b>		
<b>3. Sociales</b>					
<b>Total parcial:</b>			<b>0,78</b>		
<b>4. Tecnológicos</b>					
<b>Total parcial:</b>			<b>0,70</b>		
<b>5. Geográficos</b>					
<b>Total parcial:</b>			<b>0,50</b>		
<b>Total parcial:</b>	<b>1,00</b>		<b>2,4</b>		<b>0,8</b>
<b>Ponderación TOTAL:</b>			<b>3,2</b>		

Elaboración propia.

Con una ponderación total del 3.2 se considera que la Pizza es un producto que forma parte del estilo de vida de las personas y esto conlleva a que en el estudio de factibilidad del

proyecto se cuenta con un panorama más claro de la oferta y demanda del mercado y su entorno; así como los factores que afectan el buen desarrollo de producción, distribución y entrega. El cambiante sistema financiero, las políticas legales, ambientales y económicas permiten responder de manera adecuada a las oportunidades y amenazas que se presenten por los factores externos analizados, teniendo además productos originales, exclusivos, de calidad y de marca, con lo cual se espera poder competir con los demás negocios locales ante el precio y demás factores, se sabe que a mayor demanda y oportunidades menores los costos de producción, pero es importante tener en cuenta que estos productos están compuestos materias primas que pueden verse afectadas por los cambios climáticos y sus fluctuaciones en los precios.

## DOFA

### *Estrategias FO*

**Tabla 13**

### *Estrategias FO*

Dimensiones internas VS Dimensiones externas	Oportunidades
	O1. Disponibilidad de créditos
	O2. Facilidad de acceso a la tecnología
O3. Actitudes hacia el tiempo libre	
Fortalezas	ESTRATEGIAS FO
F1. Valor agregado al producto	E1 F1O2 (Penetración de mercado)
F2. Orientación empresarial	E2. F2O3. (Desarrollo de mercado)
F3. Compromiso Social	E3. F3O1 (Diferenciación)

Elaboración propia

E1 F1O2 (Penetración de mercado) Permitir que los clientes interactúen en las redes sociales al contar con wifi gratis para compartir experiencias en donde se conectaran con sus familias y amigos creando momentos, recuerdos de felicidad y esparcimiento mediante la transparencia de sus vivencias y satisfacción del producto en las instalaciones ambientadas y

al mismo tiempo contar con sistemas informáticos ágiles para la gestión de pedidos y pagos. Crear convenios con las aplicaciones actuales para gestionar las entregas de los clientes a domicilio como (Rappi, [Domicilios.com](http://Domicilios.com), iFood, Uber Eats entre otras) así como mensajería directa.

E2. F2O3. (Desarrollo de mercado) Hacer de la pizza un plato agradable, con presentación diferente y delicioso al paladar de los clientes, será una nueva alternativa para la comunidad de la UPZ Arborizadora, sumado a esto las instalaciones ambientadas con identificaciones de golf y una mini área de juego, ya que en el sector no se cuenta con un lugar de estas características, un servicio diseñado para transbordar a los clientes a épocas o atmósferas diferentes, donde podrán adquirir rutinas fuera de lo común para el interés de adultos y niños.

E3. F3O1 (Diferenciación) Promover oportunidades laborales a través de los acuerdos que tiene IDIPRON con empresas del sector privado, aprovechando el personal idóneo y los altos indicadores de desempleo, bajando los costos de mano de obra en la producción. Aprovechar la disponibilidad de capital de trabajo y accesibilidad de créditos con que cuenta la compañía para fortalecer los proyectos de producción y desarrollo de nuevos productos, abastecimiento de materias primas a menor costo mediante acuerdos de servicios con proveedores que pertenezcan al proyecto de compras públicas de alimentos y canales de comercialización con líneas de tiempo más efectivas, para generar nueva y mayor participación en el mercado.

## ***Estrategias DO***

### **Tabla 14**

*Estrategias Do*

<b>Dimensiones internas VS Dimensiones externas</b>	<b>Oportunidades</b>
	O1.Disponibilidad de créditos
	O2.Facilidad de acceso a la tecnología
	O3.Actitudes hacia el tiempo libre
<b>Debilidades</b>	<b>ESTRATEGIAS DO</b>
D1. Participación del Mercado	E4 D1O3 (Diferenciación)
D2.Uso de la curva de experiencia	E5. D2O2 (Plan estratégico)
D3.Acceso a capital cuando lo requiera	E6. D3O1 (Plan estratégico)

Elaboración propia

E4 D1O3 (Diferenciación) Organizar eventos en fechas especiales día de los niños, día del padre, eventos empresariales, cumpleaños, campeonatos de Golf, etc... Brindando servicios gratis en la negociación de paquetes de comidas donde se encargue la logística del evento, invitaciones, crear paquetes acordes a las necesidades, decoración, juegos y postres, entre otros) donde los clientes se conectarán con sus familias y amigos creando momentos y recuerdos llenos de felicidad. Desarrollar campañas publicitarias para el posicionamiento de la imagen, inicialmente en el sector y luego diversificando el nicho de mercado, usando medios diferentes a los utilizados en las grandes compañías, por ejemplo, publicidad en los elevadores, baños, en carros y camiones, transporte masivo entre otras.

E5. D2O2 (Plan estratégico) Generar continuamente la mejora en la eficiencia de los procesos productivos, la curva de experiencia se podrá calcular cada año incrementando sus volúmenes de ventas por lo menos con tanta rapidez como las demás en el sector, implementando el uso de las nuevas tecnologías y al mismo tiempo contar con sistemas informáticos ágiles para la gestión de pedidos y pagos. Establecer convenios con las aplicaciones actuales para gestionar las entregas de domicilios (Rappi, Domicilios.com, iFood, Uber Eats entre otras).



E6. D3O1 (Plan estratégico) Escoger como aliado estratégico un banco con servicios personalizados en donde sus términos y condiciones se ajusten a las necesidades del emprendimiento, que tenga sucursal cerca al establecimiento, que ofrezca cuentas comerciales sin cargo alguno o al menor costo, con buenas opciones de financiamiento, adelanto de efectivo, créditos rotativos, cuentas nómina, beneficio a los empleados, sucursal virtual entre otros. Crear acuerdos de servicio con los proveedores para adquirir descuento por pronto pago de facturas o factores ya que se cuenta con capital de trabajo en efectivo.

### ***Estrategias FA***

**Tabla 15**

#### *Estrategias FA*

<b>Dimensiones internas VS Dimensiones externas</b>	<b>Amenazas</b>
	A1.Condiciones climáticas
	A2.Ubicación de negocios de similares productos
	A3.Tendencias de desempleo
<b>Fortalezas</b>	<b>ESTRATEGIAS FA</b>
F1. Valor agregado al producto	E7. F1A3 (Desarrollo de mercado).
F2.Orientacion empresarial	E8. F2A2 (Desarrollo de producto)
F3.Compromiso Social	E9. F3A1 (Alianzas)

Elaboración propia

E7. F1A3 (Desarrollo de mercado) Comercializar productos nuevos e innovadores que estén acordes con nuevos estilos de vida en pro de una manera diferente de adquirir los servicios, aprovechando la flexibilidad y rápida adaptación de los clientes con los cuales cuenta Pizza Golf S.A.S, atrayéndolos directamente con promociones, cupones de descuento en la próxima compra, adquisición de puntos por compras, todo esto con técnicas como la geolocalización que permite enviar promociones personalizadas o combinar acciones con redes

sociales como Facebook, Instagram, tiktok entre otras, debido a que la economía se afecta cuando las personas no tienen oportunidades de empleo o menores ingresos.

E8. F2A2 (Desarrollo de producto). Crear estrategias óptimas de precios que ayuden a establecer el punto de equilibrio constantemente y de esta manera incrementar las ventas; en lugar de determinar un precio redondo a los productos pizzas, como \$6.000, determinar uno menor, pero limitadamente menor, como \$5.900 (precio psicológico), además acompañado por combos como técnica más positiva si se venden productos complementarios (precio en lote) las pizzas junto con el jugo o gaseosa, es posible para acrecentar el valor percibido a ojos del cliente, que ve cómo está adquiriendo más productos a menor monto, que permita competir con negocios de similares productos ubicados en el sector.

E9. F3A1 (Alianzas). Realizar alianzas estratégicas con los proveedores de compras locales, con el fin de obtener información confiable respecto a fluctuación de precios, y así tomar la mejor decisión de compra y abastecimiento de materias primas en donde su ciclo de vida no sea tan corto, aprovechando la capacidad de almacenamiento en bodegas propias y mitigar el costo final del producto.

**Estrategias DA**

**Tabla 16**

*Estrategias DA*

<b>Dimensiones internas VS Dimensiones externas</b>	<b>Amenazas</b>
	A1.Condiciones climáticas
	A2.Ubicación de negocios de similares productos
	A3.Tendencias de desempleo
<b>Debilidades</b>	<b>ESTRATEGIAS DA</b>
D1. Participación del Mercado	E10. D1A3 (Segmentación o enfoque)
D2.Uso de la curva de experiencia	E11. D2A2 (Innovación)
D3.Acceso a capital cuando lo requiera	E12. D3A1 (Riesgos)

Elaboración propia

E10. D1A3 (Segmentación o enfoque) Implementar un constante análisis de información relacionada con el sector de pizzas, negocios locales, nicho de mercado y clientes potenciales, mediante obtención de noticias, artículos, estudios de mercados, estudio de encuestas, por medio de la alcaldía, agremiaciones, administración del centro comercial, Cámara de Comercio, Fenalco, entre otras que permitan tener un panorama del mercado y poder adquisitivo de las personas de la Upz Arborizadora para generar planes estratégicos que incrementen el consumo de la pizza y el uso adecuado del tiempo libre en las instalaciones de Pizza Golf S.A.S.

E11. D2A2 (Innovación) Disminuir tareas innecesarias y hacer más eficiente los procesos, por medio de herramientas que apliquen a la integración y control de las actividades con todas las áreas de Pizza Golf S.A.S mediante el estudio de tiempos y movimientos dentro de los estándares de calidad y productividad en la elaboración, entrega y distribución; esto con el fin de ser reconocidos como los más rápidos en la entrega del producto ya sea presencial o a domicilios, que nos permitan competir con los negocios de similares productos del sector.

E12. D3A1 (Riesgos) Crear campañas y políticas dentro de su plan de gestión ambiental, para el manejo de residuos, que permita generar conciencia ambiental con enfoque centralizado en los colaboradores y clientes, apoyando la reducción de costos en servicios públicos y aprovechamiento de los desechos, que promuevan un uso más circular y eficiente de los materiales que podrán mejorar la actividad económica reducir los desechos y la contaminación, usar el agua de manera más eficiente a través de inversión en infraestructura sostenible que mitiguen los riesgos financieros relacionados con el alza de precios en materias primas por cambios climáticos.

### **Retos estratégicos**

Pizza Golf S.A.S se propone cuatro retos estratégicos:

R1 (E1E2E5E7E8): Desarrollo de mercado y de Producto. Comercializar un producto agradable, con presentación diferente y delicioso al paladar de los clientes en el sector de la

UPZ Arborizadora, en donde podrán escoger los ingredientes para la elaboración en tiempo real, incentivando la compra de estos por medio de precios accesibles, promociones, descuentos, bonos y programas de fidelización, mediante herramientas tecnológicas para la generación de pedidos, pagos, entregas y domicilios. Sumado a esto el aprovechamiento y disposición de las instalaciones ambientadas con la temática de golf y una mini área de juego, un servicio diseñado para transbordar a los clientes a épocas o atmósferas diferentes, donde podrán adquirir rutinas fuera de lo común para el interés de adultos y niños.

R2 (E3E6E9): Diferenciación y Plan estratégico. Optimizar la utilización de los recursos financieros y las alianzas con las que cuenta Pizza Golf S.A.S para acrecentar el desarrollo de productos y mayor participación en el mercado, estableciendo como cultura organizacional la responsabilidad social con los diferentes actores para la generación de oportunidades laborales, comerciales y estratégicas que nos permitan obtener un gana y gana tendiente a originar un punto de equilibrio y rentabilidad en el proyecto al menor tiempo posible y de manera sustentable.

R3 (E4E1O): Diferenciación y Segmentación. Implementar planes de acción encaminados a la gestión comercial y de servicios que se reflejan en el cliente, en cuanto a hábitos de consumo y aprovechamiento del tiempo libre con una diferenciación frente a los competidores, donde los clientes se conectaran con sus familias y amigos creando momentos y recuerdos llenos de felicidad entorno al golf, mediante el organización de eventos, campañas publicitarias que incrementen el consumo de la pizza y el uso adecuado del tiempo libre en las instalaciones de Pizza Golf S.A.S.

R4 (E11E12): Innovación y Riesgos. Establecer dentro de los estándares de calidad de Pizza Golf S.A.S la implementación de programas como tiempos y movimientos para maximizar la eficiencia en la elaboración, entrega y distribución de los productos. Implementar un plan de gestión ambiental con el fin de contribuir al cuidado del medio ambiente como uno de los

pilares de la responsabilidad social y así mismo minimizar los costos ocultos generados en la utilización no adecuada de los recursos.

### **Misión**

Brindar productos de calidad con ingredientes naturales rigurosamente seleccionados, a través de un servicio eficiente, personalizado y accesible, donde los clientes se conecten con sus familias y amigos creando momentos y recuerdos llenos de felicidad; con procesos encaminados a la responsabilidad social.

### **Visión**

En el año 2026 será una empresa líder en innovación y reconocida por sus productos de calidad, con un valor diferencial ante la competencia como un lugar ambientado de golf, diseñado para transportar a los visitantes a diferentes atmósferas que generan descanso y relajación, donde puedan adquirir rutinas fuera de lo común.

### **Valores**

Basados en valores:

Calidad: Entregar el mejor servicio y el mejor producto superando siempre las expectativas de los clientes.

Excelencia: Asegurar los procesos de manera eficiente mediante la mejora continua, en pro de la comunidad y el medio ambiente.

Integridad: Crear un nivel de vida cada vez mejor para los colaboradores en beneficio de la organización.

Responsabilidad: Fortalecer el recurso humano, involucrando colaboradores, proveedores y clientes mediante procesos basados en responsabilidad social corporativa.

### **Políticas empresariales**

Dispuesta al servicio de los clientes, comprometida con la sociedad, el medio ambiente y la seguridad de todos los que conforman Pizza Golf S.A.S.

Brindar trato ecuánime y esmerado a todos sus clientes en sus solicitudes y reclamos considerando que el fin de Pizza Golf S.A.S es el servicio.

Todos los productos cumplen con los estándares de calidad.

Proporcionar posibles medidas a las necesidades de los residentes del sector como resultado final del mismo.

Ofrecer siempre precios accesibles que atraigan al consumidor.

Brindar a los clientes los productos o servicios que siempre desean, mejorando sus expectativas.

Ofrecer un ambiente placentero, tranquilo, seguro y divertido para los colaboradores de la organización como parte del incentivo que les permita hacer bien sus tareas diarias.

Facilitar y promover la formación como parte de un proceso obligatorio para el personal, establecido dentro del plan de desarrollo empresarial.

Rechazar la corrupción en todos los procesos de la organización, mediante comportamientos éticos.

Alentar a asumir un espíritu de trabajo agradable para el buen funcionamiento de Pizza Golf S.A.S.

## Investigación de mercados

### La pizza en Colombia

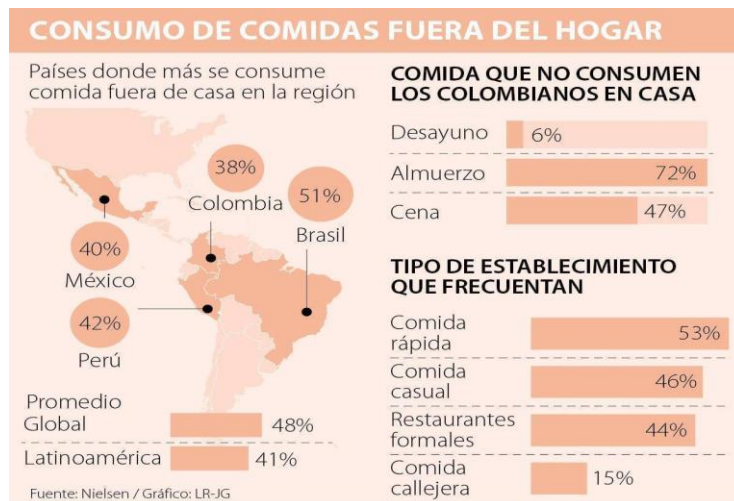
De acuerdo con la revista El portafolio (2018), la pizza es un producto que está ganando cada vez más terreno, donde se establece que más del 20% de los restaurantes del planeta son pizzerías y en Colombia, se estima que hay 2.105 establecimientos donde consumir el producto.

Juan Chusán (2017), vicepresidente de alimentos al consumidor del Grupo Nutresa, asegura que el 49% de los colombianos come pizza aproximadamente entre tres y cinco veces al mes, siendo el consumo más alto de toda Latinoamérica.

Sin embargo, este no es el producto preferido por los colombianos, estudios de Euromonitor (2018), compañía dedicada a realizar análisis de mercado, señalan que por encima de este está el pollo frito y las hamburguesas.

### Figura 1

#### Consumo comidas fuera del hogar en Latinoamérica



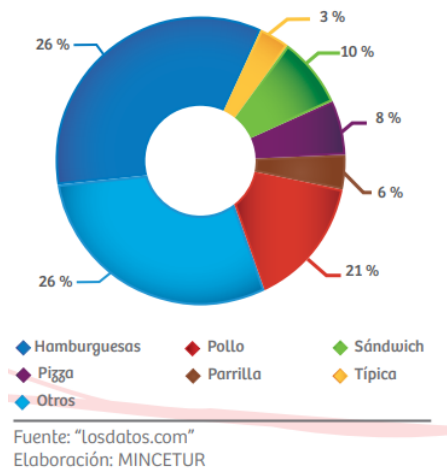
Revista la República.

## Características generales del consumo de comidas rápidas en Colombia

De acuerdo con el estudio que realizó el ministerio de comercio exterior y turismo del Perú, en el plan de desarrollo de mercado en Colombia y con la información brindada por Luis Bernardo Naranjo gerente general de los datos.com, portal de información económica sobre América, a partir de una investigación, en 85 principales establecimientos de venta de comida fuera del hogar, encontró que en el año 2015 las ventas se enfocan en el segmento de hamburguesas con un 26%, pollo con 21%, sándwiches con 10%, pizza con 8%, parrilla con 6% y típica (incluye comida nacional e internacional) con 3%.

### Figura 2

*Ventas de las principales cadenas de comidas fuera de casa en Colombia*



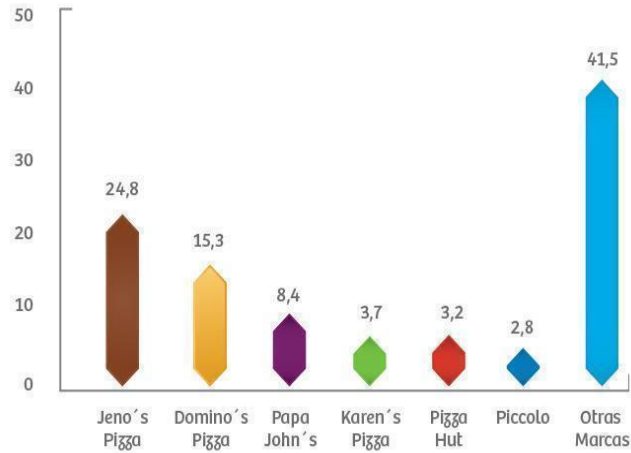
Soportado en los estudios registrados en la publicación franquicias gastronómicas (2016) se puede establecer que la pizza es un producto importante en la venta de alimentos fuera del hogar y de las principales diez marcas que compiten en la venta exclusiva de estos alimentos son las cadenas Jeno's Pizza, Domino's Pizza y Papa John's, líderes del mercado en Colombia, los cuales presentaron alrededor del 49% de las ventas de pizzas en el país en el año 2014, seguido de las marcas Pizza 1969, Karen's Pizza, Pizza Hut y Piccolo. En el 2014 las ventas de este tipo de productos alcanzaron cerca de \$100 millones. Al año 2018 la



cantidad de locales por cada una de las principales pizzerías está; Jeno´s pizza 80 locales, Domino's 80 locales, papa John's 27 locales, Pizza Hut 10 locales, Telepizza 15 locales.

**Figura 3 Ventas de las principales cadenas de pizza en Colombia De USD)**

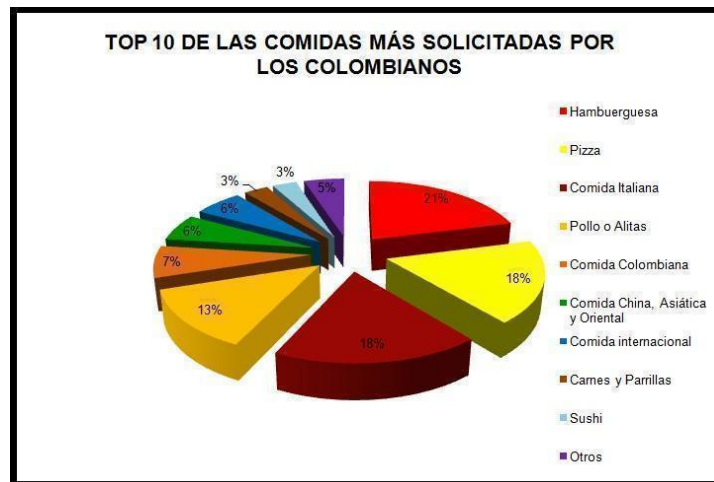
*Ventas de las principales cadenas de pizza en Colombia (Millones De USD)*



La república

**Figura 4 Alimentos a domicilio más demandados por los colombianos Por Los Colombianos**

*Alimentos a domicilio más demandados por los colombianos*



Ranking de "Hellofood" (sitio virtual de comida a domicilio 2014)

La pizza se encuentra en el segundo lugar de los alimentos más pedidos a domicilio con un 18%.

La revista especializada de gastronomía en Colombia La Barra (edición 69 - 2014), señaló cuáles serán las tendencias de consumo en la industria gastronómica, destacando los siguientes aspectos:

- Interés por comer bien.
- Sostenibilidad.
- El consumidor elige productos más saludables y orgánicos.
- Antojo visual.
- Lujos y aumento de poder adquisitivo.
- Autenticidad en los platos y formatos estructurales del negocio.

Por ello es importante diferenciar el tipo de cliente al cual se va enfocar el proyecto, por aspectos geográficos, económicos, sociales, educativos y culturales. El cambio de la cultura alimenticia por fuera del hogar ha cambiado, los clientes se encuentran interesados en diferenciar el consumo de alimentos que brinden comida con nuevos ingredientes, mejores estándares de calidad.

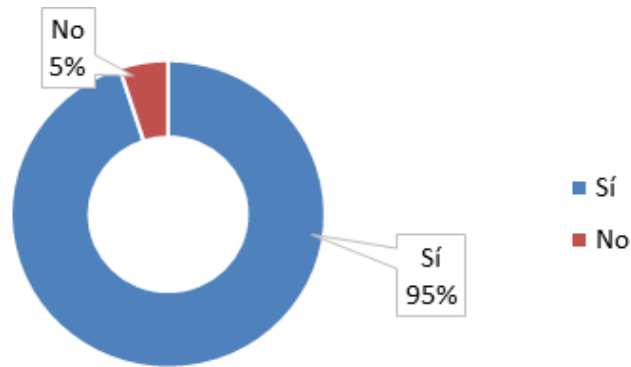
En la página web América Retail refiere (mayo 2019) de acuerdo al Estudio de Satisfacción de la Oferta Gastronómica de Centros Comerciales realizado por Mall & Retail, la pizza es una de las categorías preferidas por los colombianos en sus permanentes visitas a los centros comerciales. Por preferencia de marca, Jeno's Pizza es la más consumida con un 41%, seguido de Domino's Pizza con el 17% y Papa Jhons con el 15%.

De acuerdo con un estudio que realizó FENALCO Bogotá Cundinamarca para conocer los hábitos y comportamientos de consumo de los habitantes de Bogotá a la hora de pedir comida a domicilio en los establecimientos comerciales.

El **95%** de las personas sondeadas ha pedido comida a domicilio, por lo menos en una oportunidad. El **5%** no ha utilizado este servicio.

**Figura 5**

*Porcentaje de pedidos a domicilio*



Estadística de pedidos a domicilio. Fenalco Bogotá (2017).

**Los tipos de alimentos que más suelen pedir a domicilio son comidas rápidas en un 35%, pollo asado o broaster 20% y comida china 20%.**

**Tabla 17 Porcentaje de pedidos a domicilio**

*Tipos alimentos pedidos a domicilio*

<b>Alimentos</b>	<b>Porcentaje</b>
Comidas rápidas (Pizza, hamburguesa... etc.)	35%
Pollo asado- broaster	20%
Comida China (Arroz chino... etc.)	20%
Carnes y parrillas	6%
Pollo asado- broaster	5%
Comida Japonesa (Sushi... etc.)	4%
Comida colombiana	4%
Comida mexicana	4%
Pastelería y panadería	2%

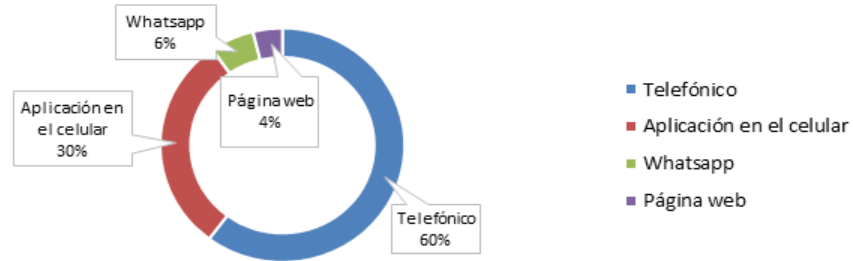
Fenalco Bogotá. (2017)

Según el sondeo por persona se invierte en promedio \$20.000 a la hora de comprar comida a domicilio.

El medio por el cual prefieren realizar su pedido es telefónico 60% y a través de aplicaciones en su celular 30%.

**Figura 6**

*Porcentaje de medios usados para realizar pedidos a domicilio*



Fenalco Bogotá (2017).

A partir de un estudio de Euromonitor international, Market Research on Colombia estima una tabla de perfil de consumo de alimentos de las diferentes generaciones.

**Tabla 18**

*Perfil de consumo de alimentos de las diferentes generaciones*

Generación	Perfil de Consumo
Generación X (1961-1981)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliza el servicio a domicilio, debido a que el 70% está en el trabajo y no come en casa.</li> <li>• El 71% de esta población tiene hijos, y suele salir a comer con ellos.</li> <li>• Tiene un alto consumo en planes románticos.</li> <li>• Servicio ágil, el tiempo es fundamental para ellos.</li> <li>• Busca comida internacional, debido a que es un público con experiencia global.</li> <li>• Tiene espacios para desayunos y/o almuerzos de trabajo. Son ofertas poco exploradas por los restaurantes actualmente en Colombia.</li> </ul>
Los Millennials (1982-1993)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizan frecuentemente aplicaciones (apps) y redes sociales. En Colombia el 74% tiene Smartphone y el 75% tiene laptop.</li> <li>• Buscan innovación: nuevos platos nuevos ingredientes.</li> <li>• Busca establecimientos con espacios para socializar, con espacio tecnológicos.</li> <li>• Muestra interés por los sitios campestres, y por sitios fuera de las urbes.</li> <li>• <b>Gustan por asociar las marcas con la moda, y sitios reconocidos.</b></li> <li>• Utiliza los medios lúdicos y digitales.</li> <li>• Su imagen es muy llamativa: menos minimalismo y más atracción.</li> <li>• Menús pequeños y variados.</li> </ul>
Generación Z (1994-actualidad)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No les gusta actividades largas. Estar mucho tiempo sentado a la mesa.</li> <li>• Buscan marcas asociadas con el cuidado al medio ambiente, ingredientes orgánicos, estructuras y diseños en pro del medio ambiente.</li> <li>• <b>Comida asociada a la diversión.</b></li> </ul>
Generación C Futuro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es la generación de los conectados sin embargo, ellos no consumen el contenido digital, sino que lo crean, y su característica no es la edad, sino estar en línea las 24 horas del día. No existen diferencias de estratos ni edades. Todo se resume en el internet.</li> </ul>

Revista la Barra (2015)

## Upz arbolizadora

De acuerdo con la información brindada por el IDIGER (agosto 2019) la localidad de Ciudad Bolívar, identificada como la localidad 19, está ubicada geográficamente al sur occidente de la ciudad, tiene un área total de 12.998 Habitantes, la localidad tiene territorio rural y urbano, cuenta con ocho (8) UPZ, en la parte urbana y corregimientos en la Rural.

La upz 65 Arborizadora comprende los siguientes barrios: Arborizadora Baja, La Playa, Madelena, Rafael Escamilla, Santa Helena, Santa Rosa Sur, Villa Helena, Casa Linda, La Coruña y las urbanizaciones Protecho, Casa Linda, La Coruña y Atlanta.

Las proyecciones de la población para la UPZ Arborizadora de acuerdo con la Secretaria Distrital de planeación, para el 2020.

### Tabla 19

*Proyección poblacional UPZ Arborizadora 2020*

<b>AÑOS</b>	<b>TOTAL DE HABITANTES</b>
2015	71.849
2016	73.280
2017	74.723
2018	76.164
2019	77.609
2020	79.052

Secretaría Distrital de Planeación (2020)

**Tabla 20***Número de habitantes por rangos de edad*

<b>Rango de edad</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
<b>0-4</b>	2.301	2.088	4.389
<b>5-9</b>	2.607	2.387	4.994
<b>10-14</b>	2.941	2.658	5.599
<b>15-19</b>	3.199	2.933	6.132
<b>20-24</b>	3.513	3.286	6.799
<b>25-29</b>	3.527	3.311	6.838
<b>30-34</b>	3.707	3.661	7.368
<b>35-39</b>	3.436	3.641	7.077
<b>40-44</b>	3.334	3.578	6.912
<b>45-49</b>	2.982	3.233	6.215
<b>50-54</b>	2.845	3.051	5.896
<b>55-59</b>	2.119	2.354	4.473
<b>60-64</b>	1.236	1.475	2.711
<b>65-69</b>	659	903	1.562
<b>70-74</b>	369	587	956
<b>75-79</b>	213	365	578
<b>80-84</b>	116	224	340
<b>85-89</b>	49	99	148
<b>90-94</b>	16	40	56
<b>95-99</b>	2	7	9
<b>100--</b>	0	0	0

Secretaría Distrital de Planeación

El mayor número de personas por rango de edad está de 20 a 49 años y corresponde a las personas con mayor poder adquisitivo e influencia familiar al momento de adquirir un producto o servicio.

De acuerdo con el estudio que realizó el Consejo Local de Gestión de Riesgo y cambio Climático de Ciudad Bolívar CLGR CC CB (2019) establece que los barrios que conforman la UPZ de Arborizadora, presentan consolidación urbanística como lo es Madalena, adicionalmente presenta edificaciones de gran altura dado a las construcciones de vivienda que

se han desarrollado en este sector, barrios como Casa Linda, La Coruña y las urbanizaciones Protecho y Atlanta, también presenta zonas residenciales de conjuntos de propiedad horizontal, adicionalmente la UPZ Arborizadora cuenta con una zona de aglomeración de público como el Centro Comercial Gran Plaza El Ensueño.

### **Mercado potencial y mercado de meta**

Pizza Golf S.A.S se concentrará principalmente en los visitantes del centro comercial Gran Plaza el Ensueño, donde según las estadísticas promedio de ingreso diario del año 2019 corresponden a 24.200 personas (por las afectaciones presentadas por el Covid-19, no se tomó las estadísticas 2020), se estima un promedio total de ingreso al local del 1% el cual corresponde 242 personas diarias en promedio, los cuales corresponden a personas con el perfil definido del cliente. Los horarios de atención variarán entre las 12:00 m. a las 11:00 p.m. seis días a la semana, el primer día hábil de la semana no habrá servicio de venta.

Mediante la implementación de las estrategias de mercadeo diferenciado, cuyo factor estará centrado en estrategias que permitan garantizar la cantidad de clientes son: la estrategia de precios, servicios con valor agregado con la pizza de mini golf y publicidad contemplada en el capítulo de Marketing.

### **Perfil del cliente**

De acuerdo a lo planteado por Kotler (2000) en el libro Gerencia de Mercadeo, argumenta que los consumidores están influenciados por cuatro factores que son: culturales, sociales, personales y psicológicos. Basado en estos cuatro factores, el cliente de Pizza Golf se caracterizará por:

#### ***Factores culturales***

Ser aquellas personas inquietas en conocer y visitar nuevos lugares, disfrutar de las instalaciones, tomarse fotos y algunos en compartir estos momentos en sus redes sociales.

Por tradición los fines de semana las familias y amigos acuden a centros comerciales para consumir algún alimento y pasar momentos de integración.

### ***Factores sociales***

La clase social de los consumidores estará ubicada principalmente en estrato 2 y 3, con gusto por frecuentar sitios que sean agradables por sus productos, ambientación versus costos.

Ser visitantes del centro comercial Gran Plaza el Ensueño

Los clientes estarán en el rango de edad de los 18 a los 48 años, quienes principalmente son los que tienen poder adquisitivo, siendo más representativo los que tienen entre 21 y 35 años. Son clientes que relacionan el producto y servicio con amigos y familiares.

### ***Factores personales***

Prevalece el gusto por las comidas rápidas en especial la pizza y que pueda consumir en el restaurante para poder compartir con las personas que los acompañan en un espacio de distracción, entretenimiento y aprendizaje.

### ***Factores psicológicos***

Personas motivadas principalmente en consumir los productos por el hambre, seguido por los deseos de degustar un buen sabor, las novedades en el menú, ambiente de juego y precios.

Ser personas críticas, con acceso a la información, conocimiento de marcas y productos. Las evaluaciones de estos factores permiten la recomendación y reconocimiento mediante lo que se conoce como la boca en boca, muy enfocado a la percepción.

Personas interesadas en consumir y aprovechar las promociones y descuentos, planteadas en el marketing.

### **Principales competidores**

Actualmente en el centro comercial Gran Plaza el Ensueño están los siguientes locales de comida y entretenimiento, los cuales se consideran los principales competidores:

Jeno's Pizza - local 278. Considerado el competidor directo. Venden varios sabores de pizzas y el local cuenta con área de atención exclusiva para los clientes. 45 años de trayectoria en el mercado.



Burger King - local 274 - 275. Restaurante de comidas rápidas en especial las hamburguesas. Es una cadena estadounidense con 67 años de trayectoria en el mercado internacional. No venden pizzas

Sándwich QBano - Local 215. Cadena de restaurantes en la línea de comidas rápidas, Colombiana y experta en la preparación de sándwiches por más de 40 años.

El Carnal - Local 231. Restaurante de comidas rápidas mexicanas con una trayectoria de 22 años en el mercado. En su menú hay gran variedad principalmente de tacos y nachos. No venden pizzas.

Tu bolera bar - Local 253. Lugar de entretenimiento que enfoca su mercado a ofrecer espacios de socialización principalmente para adultos ya que gran parte de los productos que ofrecen son licores.

Happy City - Local 237. Lugar de entretenimiento infantil y no venden comidas rápidas.

Trampoline park - Local 202. Lugar de entretenimiento. Lugar enfocado al entretenimiento principalmente al mercado infantil.

Dentro de los locales enfocados a comidas rápidas y entretenimiento se encuentra una ventaja competitiva en Pizza Golf ya que complementa estas dos actividades ofreciendo un espacio de esparcimiento familiar donde adultos y niños comparten en un mismo espacio integrándose y acompañados de un delicioso alimento.

**Figura 7**

*Cuadro comparativo competidores*

LOCAL COMPARATIVO COMPETIDORES	CARACTERÍSTICAS DEL LOCAL			
	VENTA COMIDAS RÁPIDAS	VENTA DE PIZZA	LUGAR DE ENTRETENIMIENTO	ENTRETENIMIENTO PARA TODA LA FAMILIAR
	X	X	✓	X
	X	X	✓	✓
	✓	X	X	X
	✓	X	X	X
	✓	✓	X	X
	✓	X	X	X
	✓	X	✓	X
	✓	✓	✓	✓

Elaboración Propia

Pizza Golf S.A.S. en comparación con los siete competidores principales identificados, es el único que cumple con las características de oferta diferente y variada frente a los elementos de venta de comidas rápidas en especial la pizza, que sea un lugar también de entretenimiento y que permita el acceso de toda la familiar y/o amigos, así se constituye componentes que dan valor al factor diferenciador.

## **Marketing**

Se brindará a los clientes la posibilidad de satisfacer las necesidades de entretenimiento, pasatiempo y encuentros acompañados de una deliciosa gastronomía en un ambiente que transporte a chicos, jóvenes y adultos a la magia del golf. Para ellos Pizza Golf cuenta con diversificación productos y servicios, los cuales, en conjunto, integran una experiencia sin igual, creando momentos y recuerdos llenos de felicidad

Los mecanismos de sostenibilidad y proyección de mercado para Pizza Golf estarán soportados en las siguientes políticas:

### **Política del producto**

La prestación del servicio en Pizza Golf es la elaboración y venta de pizzas y otros alimentos en la línea de comidas rápidas, adicional a servicios de esparcimiento deportivo.

La elaboración de productos se realizará aplicando todos los procedimientos y protocolos establecidos para la manipulación de alimentos.

Los clientes en el menú encontrarán los siguientes productos:

Pizzas en presentación tipo pannini, soportada en pan baguette y topping a elección de legumbres, frutas y proteínas

Pizzas tradicionales por porción, tamaño pequeño - 4 porciones, mediana - 6 porciones y grande - 8 porciones.

Hamburguesas y salchipapas

Y en la línea de bebidas jugos naturales, gaseosas y agua

Los ingredientes para el producto principal serán:

Pizza de la casa: a elección de proteína, vegetales y queso.

Pizza tropical: Queso, piña, ciruela, champiñones, mango

Pizza hawaiana: Queso, piña y jamón

Pizza de Carnes: Queso, jamón, pepperoni, salami, pollo, tomates maduros.

Los productos serán seleccionados de primera calidad, bajos en grasa y los vegetales serán frescos.

Topping - adiciones: Dentro de las adiciones a elección del cliente encontrarán tomates cherry, pimentón, ciruela, salami, mango, piña, maíz tierno, cebolla, acelgas, queso tofu entre otros. Solo para el caso de la pizza de la casa, el cliente podrá elegir, si a las pizzas tradicionales el cliente está interesado en incluir un ingrediente más, tendrá un costo adicional.

### **Política de precios**

Los precios proyectados por los productos a ofrecer serán razonables y competitivos, conforme al lugar y servicios que contará el local:

**Tabla 21**

*Valor productos*

<b>Productos</b>	<b>Valor mínimo estimado por unidad</b>	<b>valor máximo estimado por unidad</b>
Porción pizza	\$ 8.000	\$ 10.000
Unidad otros productos	\$ 6.500	\$ 7.700
Bebidas	\$ 3.800	\$ 4.800

Elaboración propia

El producto estrella y novedoso será la pizza tipo panini la cual contará con un precio asequible y competitivo a las porciones tradicionales, busca obtener acogida por los clientes y un reconocimiento y fidelización rápidamente.

IncurSIONAR en el mercado con una nueva presentación de la pizza a precio promedio del mercado de la pizza tradicional, garantizando la calidad versus precio.

Los precios serán por debajo de la competencia, lo que permitirá ganar clientes.

Se estandarizará el precio de acuerdo a cada tamaño, independiente de las adiciones que el cliente escoja.

## **Política de promociones**

Disponer de momentos de degustación a los transeúntes al local, con el propósito de dar a conocer el producto al cliente objetivo.

Ofrecer descuentos por temporadas especiales, que estimulen el consumo de los productos.

Promocionar a Pizza Golf mediante redes sociales, página web, anuncios, volantes, afiches y paneles.

Disponer de combos, dos por uno y segundo producto a mitad de precio por la compra del primero, promociones para ofrecer en los días y franjas de bajo consumo.

Otorgar cupones de descuentos para los productos que tengan menor venta.

Crear actividades o eventos en la zona de mini golf, con el fin de persuadir, motivar o inducir a la compra de los productos.

## **Política de distribución**

Pizza Gol garantizará la entrega oportuna de los pedidos realizados por los clientes, mediante la atención en barra, domicilios solicitados por redes sociales y/o telefónicamente.

La atención en las instalaciones de Pizza Golf la realizará mediante autoservicio, donde los clientes se dirigirán a la barra a realizar la elección de sus pedidos de alimentos. Los meseros estarán prestos entregar la carta y apoyar (de ser necesario) en llevar los pedidos a las mesas.

Los pedidos serán despachados conforme al orden de llegada, su entrega será en un periodo no mayor a 20 minutos para el caso de pedidos grandes, 5 minutos para los pedidos pequeños.

Los pedidos recibidos a domicilio serán despachados conforme al orden de solicitudes y serán entregados por uno de los empleados motorizados, dentro de la UPZ Arborizadora, el periodo estimado será no mayor a 30 minutos, garantizando que el producto llegue fresco, calientito y listo para ser disfrutado por el cliente.

## Política de servicio al cliente

Los clientes y los empleados son lo principal, así la prestación de servicios internos y externos se realizarán de manera eficiente y eficaz.

El personal vinculado a Pizza Golf contará con capacitación y planes que contribuyan en garantizar un excelente clima laboral, que redunde en buenas actitudes y comportamientos intralaboral y en la prestación del servicio.

Identificar las necesidades y las expectativas de los clientes, con el fin de desarrollar la estrategia de servicio al cliente que contribuya a satisfacer sus intereses y genere valor.

Generar de manera bimensual encuestas y/o entrevistas (cortas) que identifiquen la opinión de los productos y servicios recibidos, con el fin de conocer el grado de satisfacción de los clientes y generar estrategias que contribuyan a la satisfacción de los servicios recibidos y así deseen volver y recomendar.

Ofrecer a los clientes productos frescos, con ingredientes de calidad, y alternativas con bajas calorías.

Dar garantía por el servicio brindado, lo que contribuirá a incrementar la cuota de mercado, la fidelización de clientes y mejorar la rentabilidad.

## Proyección de venta

**Tabla 22**

*Proyección de ventas*

<b>PIZZA GOLF -</b>					
<b>VENTAS TOTALES / AÑO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Alimentos	549.850	575.264	601.708	629.220	657.842
Bebidas	256.708	268.573	280.919	293.764	307.127
Servicios	38.160	41.441	44.884	48.496	52.285
<b>TOTAL</b>	<b>844.718</b>	<b>885.278</b>	<b>927.510</b>	<b>971.480</b>	<b>1.017.254</b>

Elaboración propia - Evaproyet

Se estima una proyección de ventas a 5 años categorizada en tres productos (por alternativa máxima de productos en la herramienta de análisis evaproyect) donde el primer año estará en \$844.718.000 millones de pesos, segundo año en \$885.278.000, tercer año en 6927.480.000, cuarto año en 971.480.000 y el quinto año en 1.017.254.000

## **Plan operativo**

Se definirán los aspectos técnicos para la producción de la pizza tipo pannini, determinando los materiales, herramientas e insumos necesarios para la creación de Pizza Golf S.A.S, en este se especifica la maquinaria requerida, localización y tamaño de la idea de negocio, fichas técnicas de los productos, con el fin de brindar un producto.

### **Descripción del proceso de fabricación del producto o servicio**

Para Pizza Golf S.A.S es muy importante sus clientes, por esta razón ofrecerá un menú variado y agradable, que aportará al organismo un alto nivel de satisfacción alimentaria por un valor asequible.

Las características principales de las pizzas son sus ingredientes de alta calidad, frescos y su combinación demuestra la oportunidad del chef de reinventar lo clásico en un plato nuevo y original, explorando combinaciones de sabores y texturas diferentes.

El tipo de preparación es uno de los pasos más complejos para lograr una pizza agradable, pues va desde la técnica de amasado, los ingredientes a utilizar para la preparación, tiempo de cocción de cada uno de los ingredientes, utensilios y tipo de horno a utilizar.

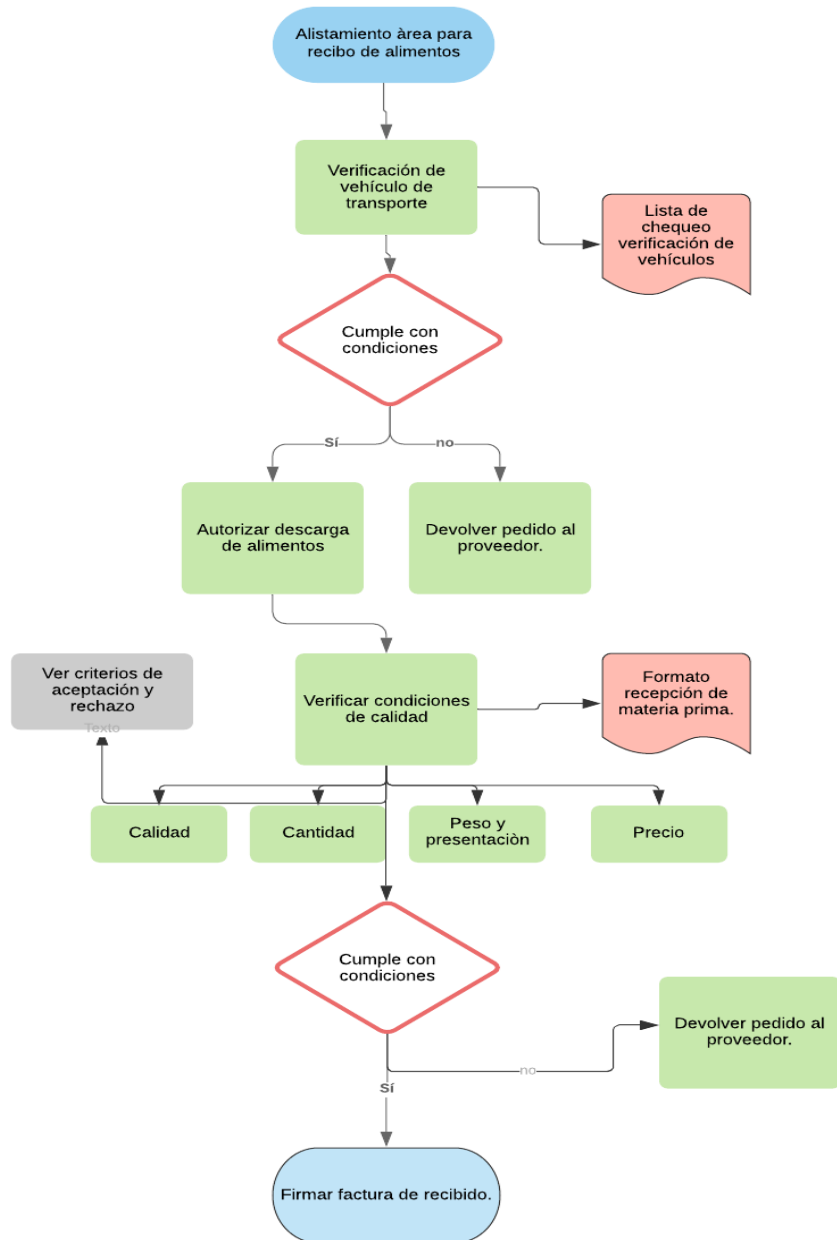
La presentación de las pizzas será tipo panini, que permitirá a los clientes disfrutar de un diseño diferente y delicioso.

### ***Recepción de la materia prima***

#### **Figura 8**

*Diagrama de flujo de recepción de materia prima*





Elaboración propia

La recepción de materia prima se programará fuera de las horas pico y se organizará de forma regular de tal modo que no lleguen al mismo tiempo.

Se debe planificar con anticipación la llegada de las materias primas, asegurándose que el responsable de la recepción cuente con suficiente espacio en las unidades de frío.

La persona encargada del recibo debe dirigirse al área de descargue de productos indicada por el centro comercial, allí realizará la verificación del vehículo, solicitando concepto higiénico sanitario favorable con una vigencia inferior a un año, certificado médico que exprese aptitud para manipular alimentos y soporte del plan de capacitación continua de la persona encarga de la entrega, posteriormente se efectuará inspección visual del compartimento donde se encuentran los alimentos y registro de temperatura de termoking (si el alimento lo requiera). De cumplir con las condiciones se autoriza el descargue de los alimentos.

Al llegar la materia prima al área de recibo se deben observar las características de color, olor, textura, temperatura de llegada, empaque y etiquetado. se manejará los siguientes criterios de aceptación y rechazo:

<b>ALIMENTO</b>	<b>ACEPTACIÓN</b>	<b>RECHAZO</b>
Carnes de res	Color: rojo brillante para carne de res y rosa pálido para carne de cerdo. Textura: firme, elástica y ligeramente húmeda. Olor: ligero característico fresco y como a sangre Temperatura de refrigeración en todos los productos no mayores a 4 °C +/- 2 °C Empaque sin fugas Rotulado en sticker no removible con mínimo la siguiente información en tinta indeleble: corte, cantidad, lote, fecha de vencimiento, temperatura de almacenamiento y nombre del proveedor	Carne verdosa o café oscuro, descolorida. Superficie viscosa, babosa o con lama. Superficie sanguinolenta con puntos blancos o verdes. Mal olor fuerte y avinagrado Sin refrigerar o a más de 6 °C Con signos de descongelamiento Empaques con fuga Si no cuenta con el rotulado y la información requerida
Pollo	Color: blanco característico, sin decoloración o ligeramente rosado. Textura: firme, húmedo. Temperatura de refrigeración en todos los productos no mayores a 4 °C +/- 2 °C Empaque sin fugas Rotulado en sticker no removible	Carne grisácea, amoratada, verdosa Porciones pegajosas bajo las alas o por las coyunturas. Carne blanda, olor agrio o rancio. Sin refrigerar o a más de 6 °C Empaques con fuga.

	con mínimo la siguiente información en tinta indeleble: corte, cantidad, lote, fecha de vencimiento, temperatura de almacenamiento y nombre del proveedor	Si no cuenta con el rotulado y la información requerida
Abarrotes y panadería	Empaque en buen estado y limpio. Sin señales de insectos, huevecillos o materia extraña. Cumplimiento de la Resolución 5109 de 2005.	Empaque perforado, roto, con humedad o con presencia de moho. Restos de insectos o huevecitos. Productos que no cumplan con la Resolución 5109 de 2005.
Frutas, verduras y hortalizas	Limpias, sin magulladuras o grietas, sin manchas cafés, sin moho u otros signos de infestación. Cáscara íntegra y con grado de maduración uniforme. Características organolépticas propias de los alimentos.	Sucias Descompuestas Con magulladuras y partes blandas, de aspecto desagradable Con agujeros y malformaciones Con moho u otros signos de infestación. Características organolépticas no propias de los alimentos.
Pulpas de frutas	Bolsas limpias, sin fuga. Cumplimiento de la Resolución 5109 de 2005. Temperatura de refrigeración o congelación de Acuerdo con la naturaleza del alimento.	Bolsas con fuga. Productos que no cumplan con la Resolución 5109 de 2005. Productos fuera del Rango de temperatura de refrigeración o estado de congelación.

Es necesario medir y registrar la temperatura de las materias primas, aquellas que vienen refrigerados o congelados, los cuales deben venir máximo a 4 °C y a menos 18°C respectivamente.

Toda materia prima que viene del lugar de producción, empacada en materiales como cartón, madera, mimbre o tela, debe trasladarse a recipientes propios del establecimiento, como cajones plásticos o de otro material de fácil limpieza, para evitar entrar contaminación externa al lugar.

Todo el personal encargado de la recepción de alimentos, debe conocer las cantidades y presentaciones que serán entregadas por el proveedor, así como las especificaciones organolépticas de cada uno de los productos a recibir.

Durante la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19, se debe realizar los procesos de limpieza y desinfección a los alimentos y empaques de estos, inmediatamente llegan al establecimiento y antes de su almacenamiento, de acuerdo a lo establecido en el plan de saneamiento.

### ***Almacenamiento de materias primas***

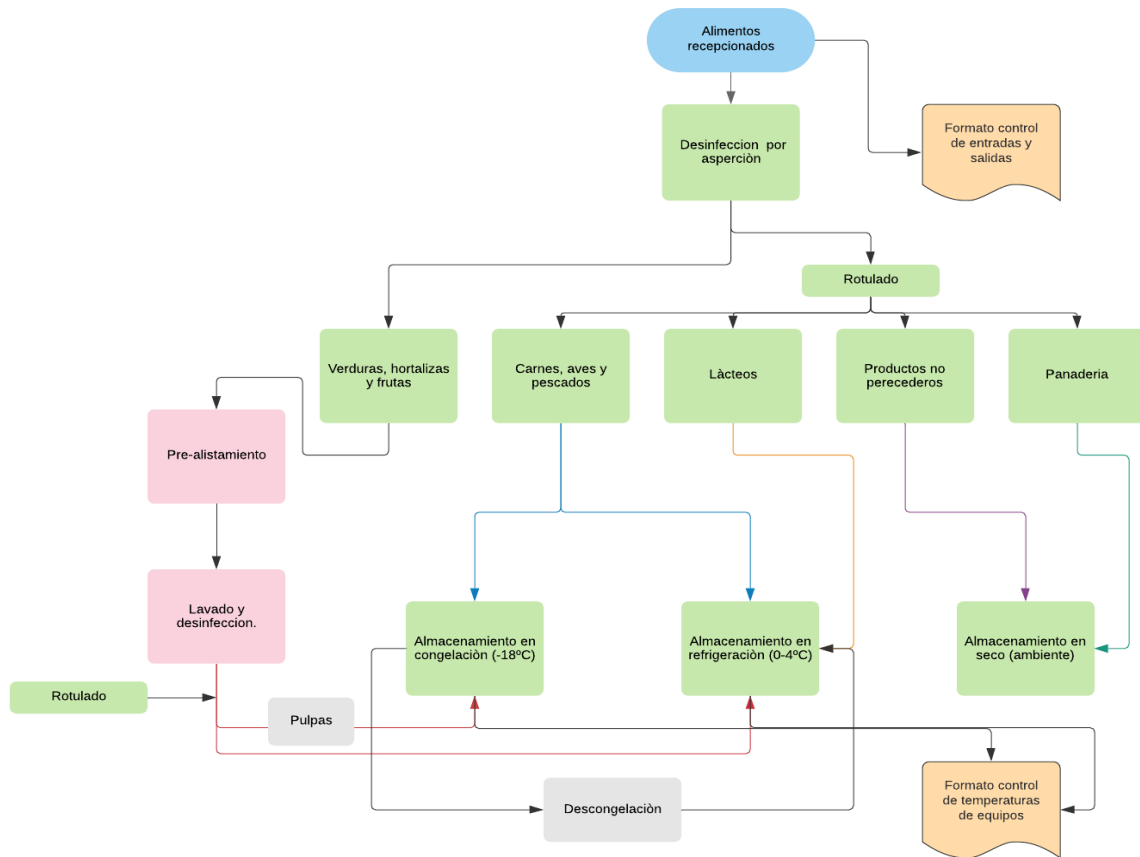
Los alimentos que requieren cadena de frío deben ser almacenados en condiciones de temperatura de refrigeración no mayor de  $4^{\circ}\text{C} \pm 2^{\circ}\text{C}$  o congelación ( $-18^{\circ}\text{C}$  o menor) dependiendo del tiempo de conservación deseado, se debe registrar diariamente las lecturas de temperatura de los equipos de almacenamiento de alimentos en refrigeración y congelación.

Los alimentos no perecederos empacados individualmente, como granos y otros que presentan largos períodos de vida útil, deben almacenarse a temperatura ambiente, sin contacto directo de la luz solar y sin presencia de humedad. Se deben ubicar en estanterías de manera organizada.

Para la rotación de los productos se debe tener en cuenta el sistema primero en entrar primero en salir (PEPS), es importante verificar continuamente la fecha de vencimiento de los alimentos para prevenir su caducidad. A todas las materias primas se les debe registrar la fecha y otras características en que fueron recibidas.

### **Figura 9**

## Diagrama de flujo de almacenamiento de materias primas



Elaboración: propia

Se clasificaron los alimentos según su vida útil:

Alimentos estables o no perecederos. Ej. Harinas - Cereales en estado seco (trigo, maíz...) - Aceites - Azúcar - Sal - Salsas

Alimentos perecederos. Se descomponen rápidamente y deben ser utilizados durante su corto periodo de vida útil, que puede ir de un día a un mes: carnes, frutas y verduras, huevos, quesos, hierbas.

Debe realizarse limpieza y desinfección periódica a las canastillas y estantería, situación que debe quedar reflejada en el respectivo formato del programa de limpieza y desinfección del plan de saneamiento.

En el almacenamiento de alimentos en refrigeradores y congeladores, se debe evitar la contaminación cruzada, para esto es necesario que los alimentos sean seleccionados, alistados y empacados en recipientes herméticos o bolsas de polietileno transparentes cerradas de acuerdo al peso de los productos, las cuales tendrán un solo uso, es decir, no podrán ser reutilizables. Estas deben ser identificadas y rotuladas antes de someterse a refrigeración o congelación.

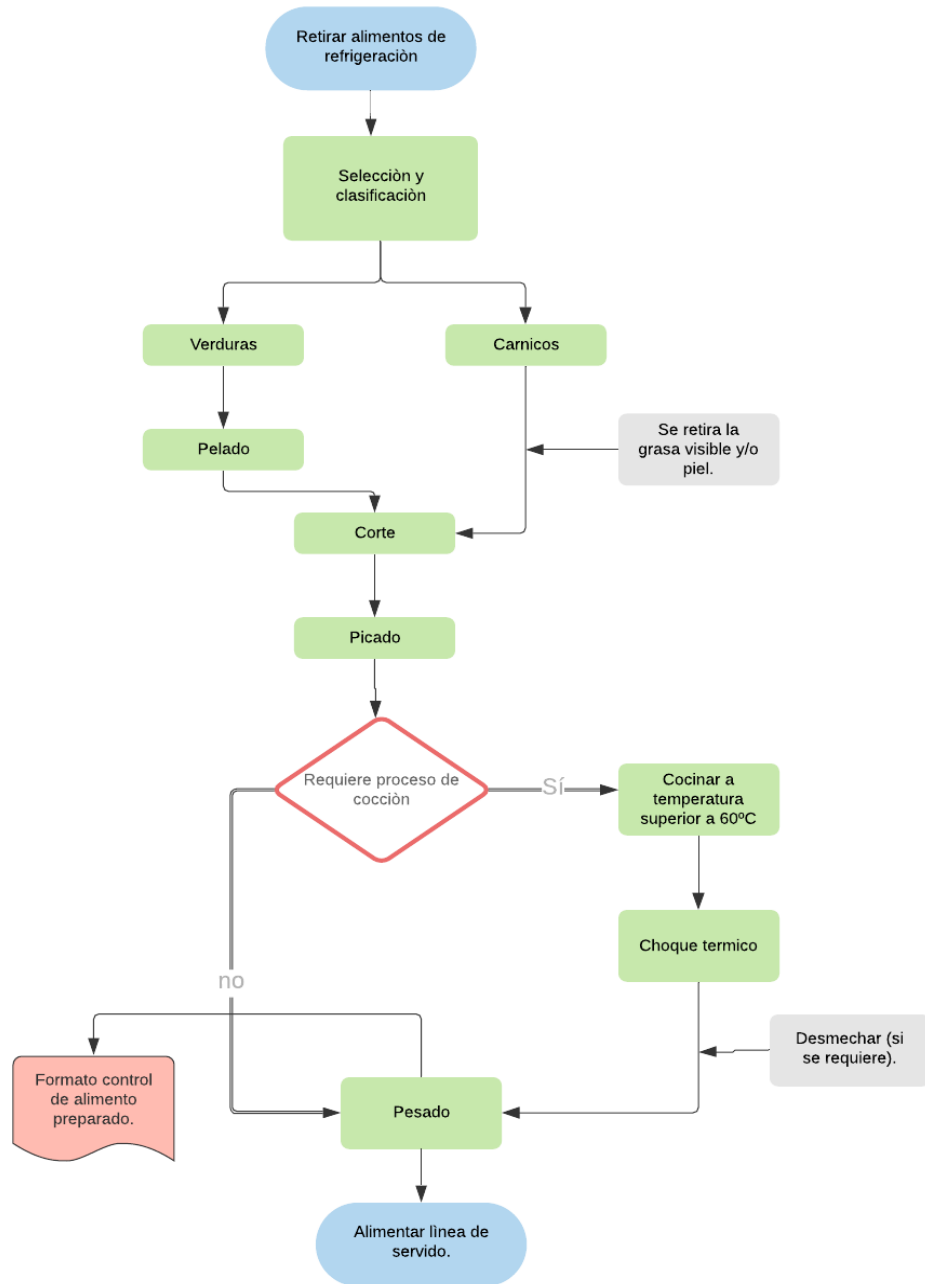
Los espacios destinados para el almacenamiento tanto en refrigeración como congelación de carnes no deben ser utilizados para frutas, verduras y hortalizas

Todo establecimiento de la industria gastronómica, debe tener por lo menos dos tipos de área de almacenamiento debidamente aislados y separadas: una para guardar materia prima y otra para sustancias químicas, con el fin de evitar la contaminación cruzada.

### ***Pre-alistamiento de alimentos***

#### **Figura 10**

*Diagrama de flujo pre-alistamiento de alimentos*



Elaboración: propia

Para el pre-alistamiento de alimentos se deben aplicar los siguientes pasos: selección y clasificación, pelado, corte, picado, cocción (si el alimento lo requiere) y pesado de los alimentos.

Selección y clasificación: La selección y clasificación son dos operaciones separadas de la limpieza, la diferencia radica en la selección es donde las materias primas se dividen en diferentes categorías con diferentes características físicas (tamaño, forma, etc.). Clasificación: según las materias primas se dividen en diferentes tipos de calidad.

Pelado: Se trata de eliminar la parte no comestible de la materia prima para mejorar el aspecto final del producto y facilitar las operaciones posteriores.

Corte: Es la división de la materia prima en dos o más partes con un instrumento afilado.

Picado: Es el corte de la materia prima en trozos más pequeños.

Cocción: Proceso que consiste en elevar la temperatura de un alimento alterando así sus propiedades originales para que sea más fácil de digerir, especialmente cuando se expone a un líquido hirviendo, generalmente agua.

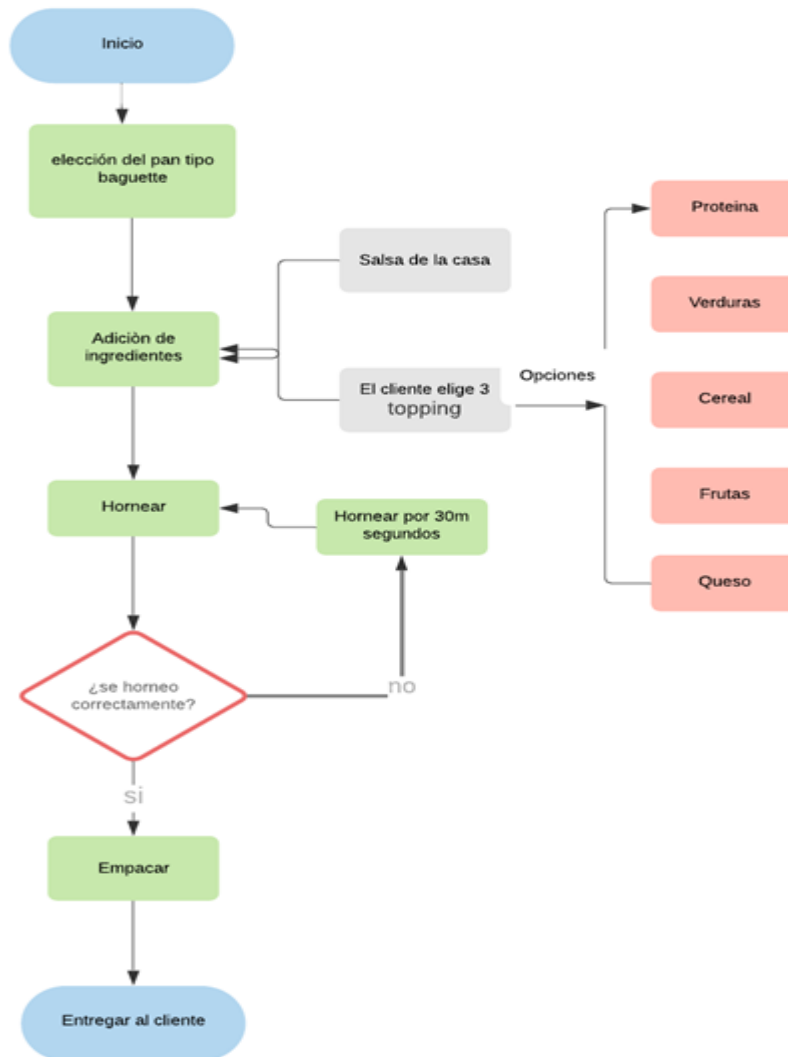
Pesado: Actividad muy importante dado que nos permite establecer las mermas del producto y establecer la cantidad determinada de producto que requiere cada preparación.

### ***Elaboración de pizza***

#### **Figura 11**

*Diagrama de flujo elaboración de la Pizza Panini*





Elaboración: Propia

Elección del pan tipo baguette: De acuerdo a la elección del cliente se selecciona el pan requerido baguette tradicional o integral.

Adición salsa de la casa: Al pan tipo baguette se esparce salsa de la casa, producto realizado en el área de proceso a base de tomates frescos.

Clasificación de los ingredientes: De acuerdo al pedido solicitado por el cliente se selecciona la materia prima.

Horneado: después del montaje de los ingredientes sobre el pan tipo baguette, se introduce el panini al horno precalentado a 200°C durante 2 a 3 minutos, hasta que dore el queso.

Empacado: Dado a la particularidad del producto alargado se realizará envoltura en papel parafinado para alimentos, debido a la emergencia sanitaria contribuirá a la adecuada manipulación del producto, ya que cada cliente recibirá su producto en presentación individual.

Entrega al cliente: Se despache el producto al cliente en bandeja, se dispone de un área de aderezos adicionales (salsas, pimienta, orégano, picante, ajo, albahaca), para el gusto del cliente. Si el producto es para entrega a domicilio se procede a empacar en bolsa de papel el pedido requerido.

## **Figura 12**

*Presentación Pizza Panini*



Fuente: cocinasnaty.com

### ***Atención al cliente***

El cliente podrá seleccionar los ingredientes saludables que desee en su pizza tipo panini, desde la selección del pan, hasta los vegetales, tipo de salsa y queso que desea en su producto.

**Figura 13**

*Barra elección topping pizza*



Fuente: mentorbizlist.com

**Figura 14**

*Diagrama de flujo de atención al cliente en punto de venta*

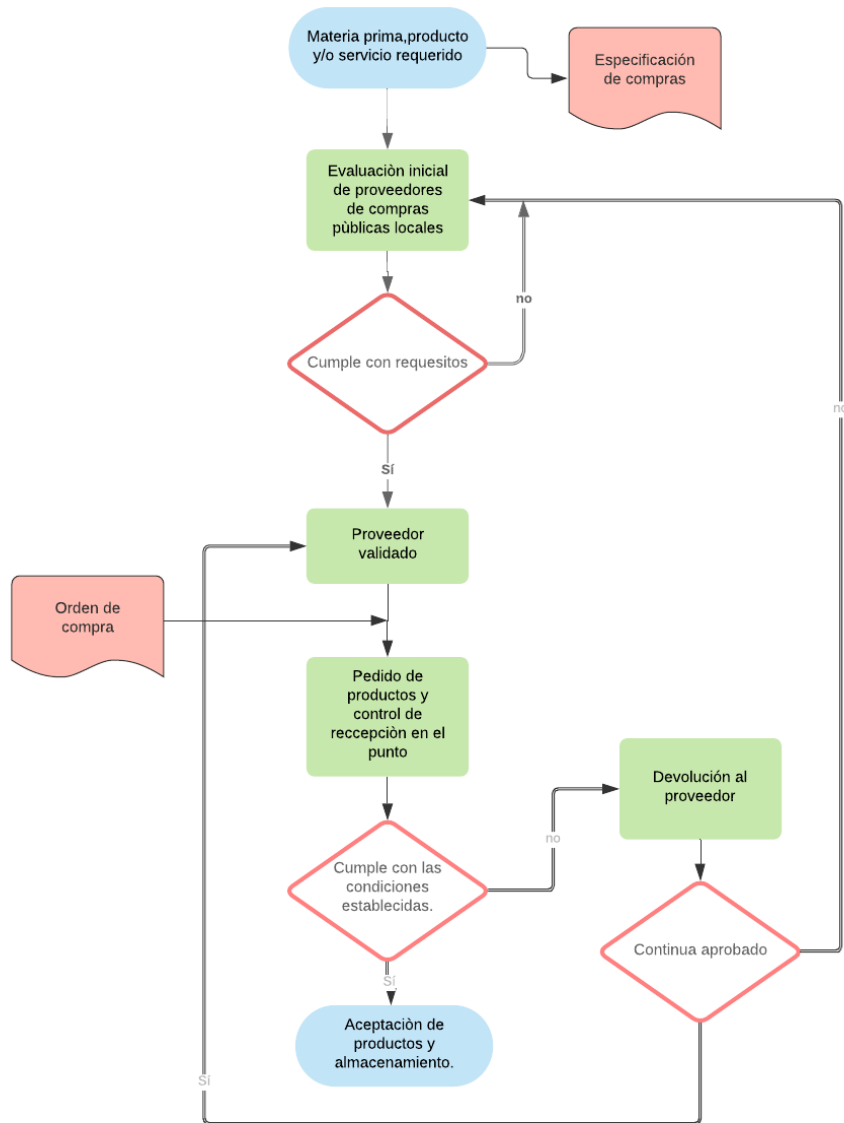


*Elaboración propia*

## Proveedores

Figura 15

Diagrama de flujo de proveedores



Elaboración: propia

El suministro de la materia prima para la preparación de los productos ofrecidos en Pizza Golf S.A.S será mediante compras públicas locales “mercados campesinos” (estrategia operativa integral del plan de abastecimiento de alimentos).

El listado de proveedores de economía local podrá ser consultado en el en la página web de desarrollo económico Link: <http://www.desarrolloeconomico.gov.co>.

Pizza Golf S.A.S implementará un sistema de control de proveedores, los cuales deben cumplir con toda la reglamentación contando con conceptos higiénicos sanitarios vigentes y favorables, en el caso de productos procesados de sus plantas de producción y conceptos higiénicos sanitarios de todos los vehículos que realizan entrega de materia prima.

### **Localización**

Pizza Golf S.A.S. estará ubicada en el centro Comercial Gran Plaza el Ensueño, Calle 59 Sur N° 51-21 - UPZ Arborizadora, sector Madelena. De acuerdo a la página bogota.gov.co (2021) en la localidad Ciudad Bolívar residen aproximadamente 733.859 habitantes y por la ubicación estratégica del centro comercial, tiene una estadística de ingreso en el año 2019 de público potencial de 8,71 millones.

El centro comercial Gran Plaza el Ensueño está ubicado en una de las zonas de mayor crecimiento en los estratos 2 y 3 al sur de Bogotá, donde en el entorno cercano se están desarrollando 4.200 unidades de viviendas nuevas, sus vías de acceso son en la intersección de la avenida Villavicencio y Jorge Gaitán Cortés.

“Es un proyecto único en el sector que atenderá a mucha gente de barrios en esta zona que requerían de una mejor oferta de comercio, entretenimiento, gastronomía y otras opciones para la familia, niños y jóvenes” comentó Lina Hurtado, vicepresidente de comercio de Práctica en su inauguración. Por ser uno de los sectores donde se establece mayor aglomeración de personas, por su centralización en la UPZ Arborizadora, al encontrar alrededor del centro comercial una sede de la Universidad Distrital, instituciones educativas, estación de policía,

entre otros, se determina que es un punto estratégico para el montaje y puesta en marcha de la pizzería ambientada.

**Figura 16**

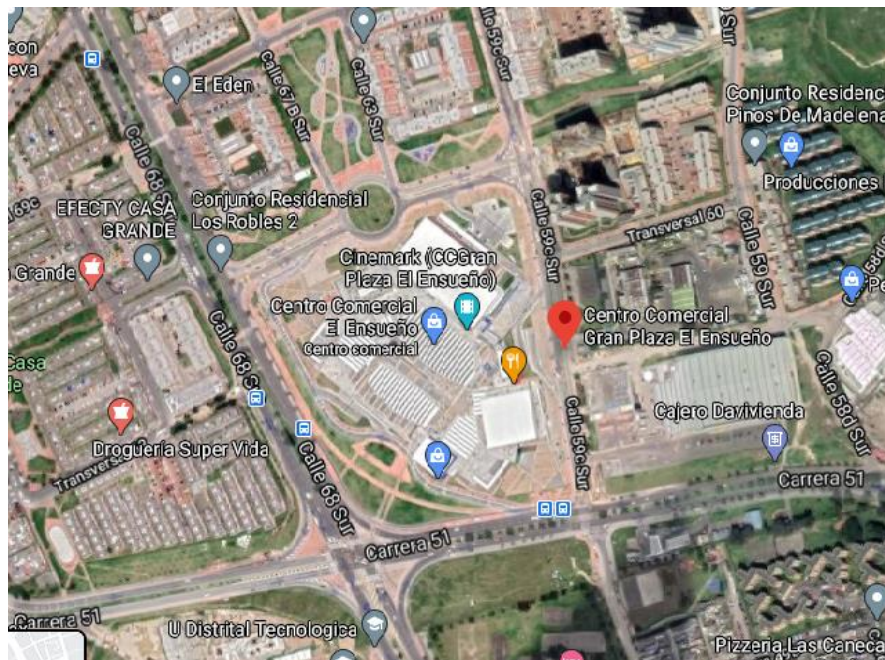
*Fotografía centro comercial Gran Plaza el Ensueño*



Fuente: Revista equipar

**Figura 17**

*Localización CC. Gran Plaza El Ensueño*



Fuente: Google maps



Pizza Golf S.A.S se ubicará en el local 276 del centro comercial ensueño ubicado en el segundo piso cerca de locales con gran afluencia de público tales como Dollar City y la Registraduría Civil.

### Figura 18

Ubicación del local en el centro comercial.



Fuente: Cotización C.C. Gran Plaza el Ensueño - 2021.

### Distribución de áreas

El local contará con un área total de 121.48 m2 con la siguiente distribución:

Zona de cocina con 10.14 m2

Zona de preparación y entrega con 9.8m2

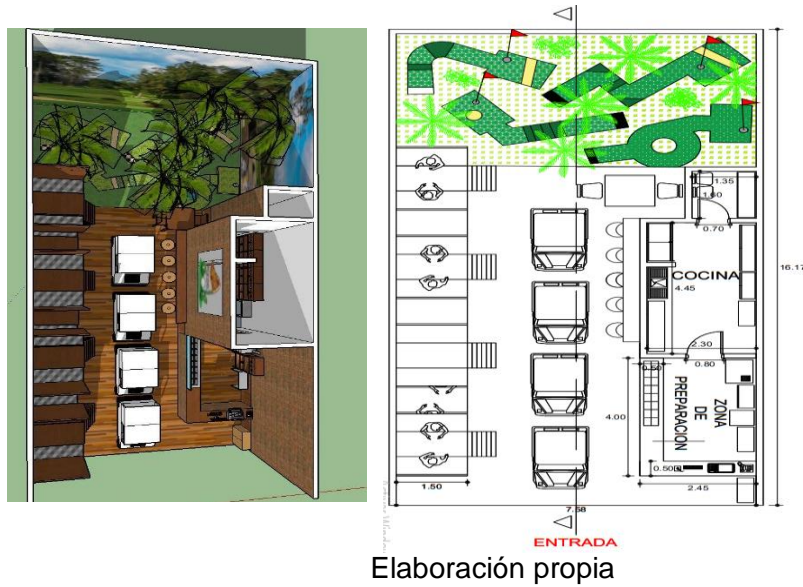
Zona de alistamiento de personal e insumos de aseo con 2.15m2

Zona de comedor con 57.53 m2

Zona de minigolf con 37.9 m2

**Figura 19**

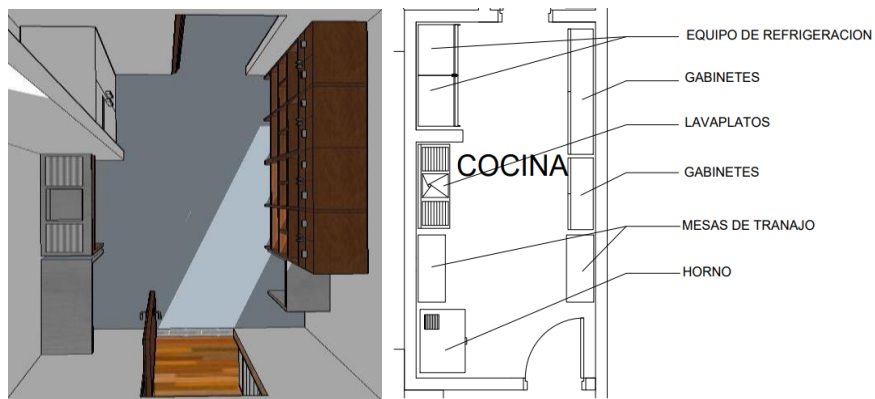
*Distribución total del área*



Zona de cocina: Dispondrá de un área total de 10.14 m<sup>2</sup>, donde se realizarán los procesos de recepción de materia prima, almacenamiento y pre alistamiento de alimentos que requieren transformación.

**Figura 20**

*Distribución cocina*

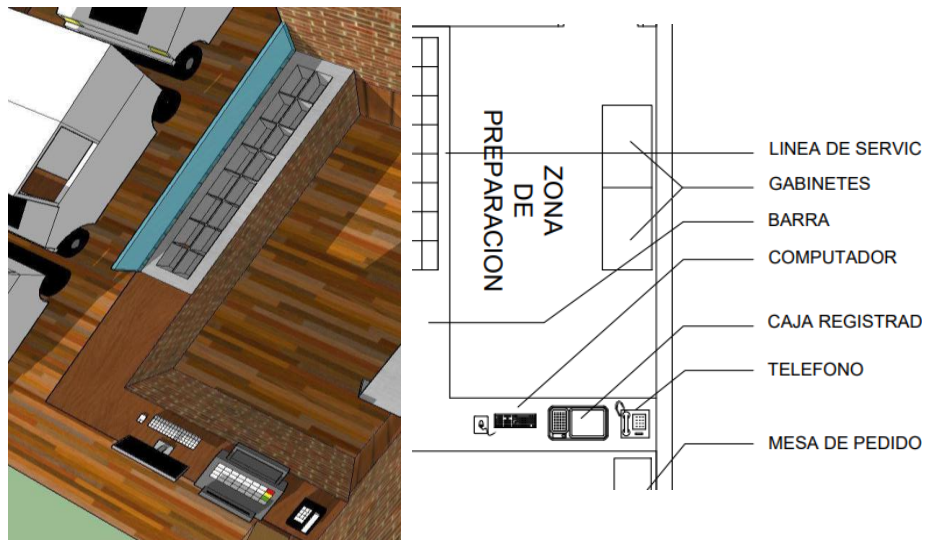




Zona de preparación: Dispone de un área total de 9.8m<sup>2</sup>, en la cual se realizará la recepción de los pedidos y posteriormente el ensamble del producto, al contar con una línea de servicio donde se exhibirán los topping, el cliente podrá escoger sus ingredientes favoritos y armar su pizza como más guste.

## Figura 21

### *Zona de preparación*

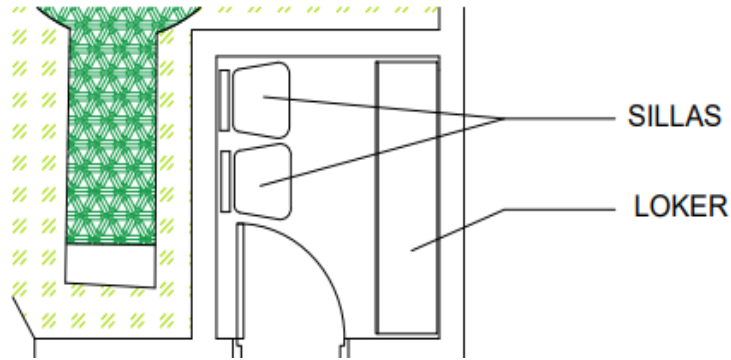


Elaboración propia

Zona de alistamiento de personal e insumos de aseo: Dispondrá de un área total de 2.15m<sup>2</sup>, los colaboradores podrán guardar sus pertenencias debidamente ubicadas en lockers y se realizará el almacenamiento de productos de aseo, con el fin de evitar la contaminación cruzada, como lo establece la norma, Resolución 2674 del año 2013.

**Figura 22**

*Zona de alistamiento de personal e insumos de aseo*

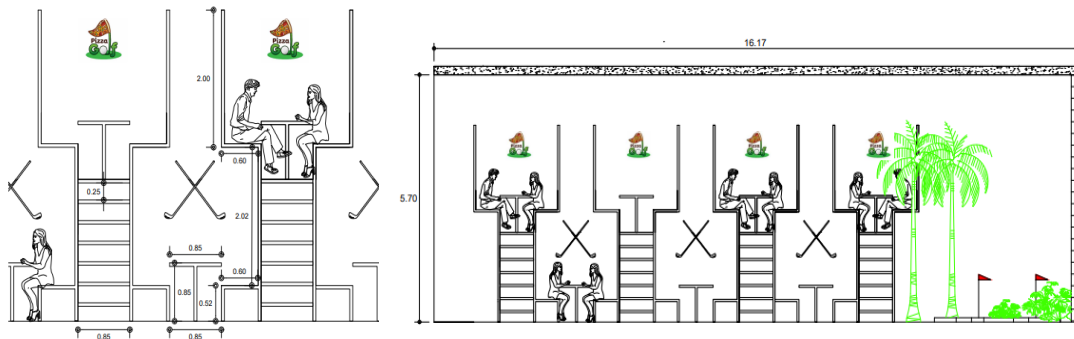


Elaboración propia

Zona de mesas: Abarca un área total de 57. 53 m<sup>2</sup>, la disposición de mesas principales será en forma escalonada, ya que este estilo de mesa es innovador y nos proporcionará mayor espacio.

**Figura 23**

*Zona de mesas*



Elaboración propia

Zona de minigolf: Dispondrá de un área total de 37.9 m<sup>2</sup>, con cuatro niveles de juego.

**Figura 24**

*Zona Minigolf*



Elaboración propia.

Condiciones específicas: Se dará cumplimiento con la Resolución 2674 de 2013 donde se establece los requisitos sanitarios que debe dar cumplimiento Pizza Golf S.A.S, dentro de ellos se establecen las condiciones generales de las instalaciones como:

**Paredes:** en las áreas de preparación y almacenamiento de alimentos deben poseer acabado liso, sin grietas, de color claro, de fácil limpieza y desinfección, las uniones pisos pared en las deben garantizar hermeticidad y tener forma redondeada. Las demás áreas deben ser de materiales resistentes, impermeables, no absorbentes y de fácil limpieza y desinfección.

**Pisos:** deben ser lisos, no porosos, no absorbentes, antideslizantes, de fácil limpieza y desinfección, con acabados libres de grietas que dificultan el mantenimiento sanitario; en las áreas de preparación y almacenamiento de alimentos se debe contar con punto de desagüe y rejilla.

**Techos:** diseñados de forma que se evite la acumulación de suciedad, condensación y desprendimiento superficial, además deben facilitar las labores de higienización y mantenimiento, contruidos con material impermeable, liso y uniones entre techo y pared redondeadas.

**Puertas:** superficies lisas, no absorbentes, con acabados libres de grietas o defectos que dificulten los procesos de limpieza y desinfección, las aberturas de las puertas no deben permitir el ingreso de plagas.

**Iluminación:** se debe contar con iluminación suficiente para la realización de actividades, deben estar protegidos en material sanitario y transparente de fácil higienización para evitar la contaminación en caso de ruptura.

**Ventilación:** debe contar con sistemas de ventilación directa o indirecta, para prevenir la condensación de vapor, polvo y facilitar la remoción del calor, las aberturas para la circulación del aire deben estar protegidas.

Ventanas: los marcos deben ser de material resistente, no porosos, libres de grietas o defectos que dificulten los procesos de limpieza y desinfección. Los vidrios deben estar recubiertos con película de seguridad con el fin de prevenir el estallido.

Corredores: deben permanecer despejados para facilitar el tránsito de las personas y debidamente señalizados con las salidas de emergencia.

### **Maquinaria y equipos**

A continuación, se listan los principales elementos, muebles y equipos requeridos para la puesta en marcha de Pizza Golf S.A.S.



**Tabla 23**

*Principales elementos, muebles y equipos*

ÍTEM	TIPO	NOMBRE	REFERENCIA TÉCNICA	VALOR
1	Equipo	Caja	Casio. (Capacidad para 25 productos directos en el teclado, Pantalla operario digital de 10 líneas, Pantalla público, Informes de venta diarios, semanales y mensuales, Comunicación a computador: Descargue Informes de Venta a su computador en formato EXCEL, Control de inventarios.	2.200.000
2	Equipo	Datafono	Ingenio IWL250. Conexión a cualquier celular o Tablet con acceso a internet (Android o iOS) vía bluetooth. Aceptación de tarjetas de crédito (Visa y Mastercard) y débito (Visa, Maestro y Mastercard).	99.000
3	Equipo	Impresora multifuncional	Canon G2110. Imprime, escanea, con sistema de recarga de tinta, conectividad USB.	350.000
4	Equipo	Freidora, plancha y estufa.	Nacional . Fabricada en acero inoxidable referencia 430 calibre 22 satinado. Plancha asadora, freidor y dos fogones. Sistema a gas natural.	1.200.000
5	Equipo	congelador horizontal	Whirlpool. Consumo de Energía 35kWh/mes Alto 70 - 100 cm, profundidad 51 - 60 cm dimensiones Cm (Alto82.5XAncho98 X56Profundocm), peso 39,9 kg, consumo de energía 35KWh/mes	1.238.000
6	Equipo	horno pizzería	Nacional. Frente en acero inoxidable AISI 304 calibre 18, pintura anticorrosiva en el contorno interior y exterior pintado en esmalte martillado, puerta y manija en aluminio fundido con mango en polilón, aislante de calor, piso refractario, 2 quemadores tubulares de 60000 BTU/h. Termostato Robertshaw 0– 287 °C con luz indicadora, encendido manual. Luz interior en la cámara. Dimensiones Exteriores: 150 x 90 + 10 x 57 cm. Interiores: 105 x 75 x 14+9 cm 0.87x0.76x1.57 m.	1.200.000
7	Equipo	Licudadora industrial	Teko. Fabricación en acero inoxidable, sistema basculante, con sistema giratorio, motor protegido contra líquidos y la unión del motor al vaso es mediante un acople, swiche de encendido, base o soporte en tubo redondo en acero inoxidable 304. Voltaje de alimentación 110 V./220V. Motor de ½ a 2 HP.	850.000
8	Equipo	Nevera mixta - refrigeración	Incolaceros. Vertical mixto, congelación, refrigeración, inyectado en poliuretano ecológico, bajo consumo, control digital, ruedas silikonada trabajo pesado, dos puertas en acero. Dimensiones: Largo 120 cm, fondo 70cm y alto: 2m.	5.300.000
9	Equipo	Sistema de extracción	Nacional. Campana extractora de olores, fabricada en lámina de acero inoxidable 304 calibre 20 acabado satinado antimagnético y antioxidante, con filtros en acero 430.	1.500.000
10	Equipo	Bascula eléctrica para alientos	ICM. Precisión 1g/ 2g/ 10g, Máximo 40 kg Teclado de 24 botones, teclado y panel de Control, bandeja de acero inoxidable, batería recargable de 4v, tamaño de bandeja Superior: 34*25 cm, tamaño de la Unidad: 34*36*11,8 cm y Cable 145 cm long voltaje AC110V/ 60Hz	130.000
11	Equipo	Sistema de cámaras de seguridad	Dairu. Resolución HD 720. Visualización desde el Smart con la App, comunicación bidireccional (habla y escucha), Visión nocturna hasta 5mts, detección de movimiento, grabación de video, compatible con tarjeta micro SD hasta 32 GB.	2.500.000
12	Elementos	Menaje	Nacional. Corta pizza, cucharas, cuchillos, vasos, escurridor vegetales, pinzas, rallador, sartenes, jarra medidora, recipientes plásticos, tapete de silicona, rodillo, entre otros	4.800.000
13	Mueble	Barra de servicio	Nacional . Fabricada en acero inoxidable referencia 430 calibre 22 satinado.	844.900
14	Mueble	Mesa con poceta	Nacional . Fabricada en acero inoxidable referencia 430 calibre 22 satinado.	1.100.000
15	Mueble	Mesas para atención en sitio	Nacional. Escalonadas y carritos de golf elaboradas en madera	4.935.000
16	Mueble	torres 6 locker	Nacional. Capacidad : Locke metálicos con puertas y seguros para candado, puertas con celosías. 45 kg por casilla, material lámina cold rolled calibre 24, alto de 180 cm, ancho 93 cm., 6 puestos.	600.000
<b>TOTAL</b>				<b>28.846.900</b>

Elaboración propia

## **Ficha técnica del producto**

El producto a ofrecer a los clientes, será un alimento no tradicional el cual es elaborado en un pan tipo baguette, los clientes podrán elegir:

### ***Pizza de la casa tipo panini***

Pizza elaborada sobre el pan tipo baguette (26cm) tradicional o integral, con queso (25g) queso tofu o queso mozzarella y Proteína (50 g) a elegir una como pechuga de pollo, carne magra picada o champiñones. Igualmente, el cliente podrá elegir tres topping diferentes de las siguientes categorías:

Verduras (25 g): pimientos, cebollas, brócoli, pepperoni, espinaca, albahaca, berenjena.

Frutas (25 g): tomate cherry, piña, cerezas, aguacate.

Cereal (25g): maíz tierno

### ***Pizza tradicional: criolla, hawaiana, mexicana***

Las pizzas tradicionales estarán elaboradas con masa tradicional y su presentación será redonda con cada uno de los ingredientes que las caracterizan así:

Criolla: Carne desmechada, maíz tierno, pimentón, cebolla, orégano y queso mozzarella.

Hawaiana: Piña en trozos, jamón, queso mozzarella.

Mexicana: Cubano picado, cebolla, tomate, jalapeños, tostacos picante, queso mozzarella.

### ***Otras delicias***

- Hamburguesa (400 g): pan, carne, lechuga, tomate, cebolla, salsas, tocino
- Salchipapas (400g): papa a la francesa, salchichas, huevo de codorniz, queso, salsas.

### ***Bebidas***

Jugos naturales y gaseosas: productos postobòn, agua con y sin gas, incluida también la saborizada y no saborizada.

## Aspectos legales, recursos humanos

### Personal

A continuación, se relaciona la descripción específica de cada cargo adoptado por la empresa Pizza Golf S.A.S

**Tabla 24**

*Manual funciones gerente del proyecto*

	<b>PIZZA GOLF S.A.S</b>	
	<b>MANUAL DE CARGO</b>	
<b>PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</b>		
<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>		
<b>Nombre del cargo:</b>	Gerente de Proyecto	
<b>Dependencia:</b>	Directiva	
<b>Proceso:</b>	Directivo Administrativo	
<b>Líder a quien responde:</b>	Asamblea General de Accionistas	
<b>2. OBJETIVO DEL CARGO</b>		
Planear, organizar, dirigir y controlar adecuadamente el proyecto Pizza Golf S.A.S		
<b>3. FUNCIONES ESPECÍFICAS</b>		<b>PERIODIC</b>
Representar legalmente a la organización ante organismos e instituciones externas que lo requiera.		Permane
Establecer los sistemas de gestión según el marco estratégico y plan financiero.		Permane
Liderar el proceso de direccionamiento estratégico de la empresa determinando los factores críticos de éxito, estableciendo los objetivos y metas específicas de la empresa.		Permane
Participar activamente, colaborar y cumplir con todas las políticas, procedimientos y regulaciones relacionadas al aseguramiento de la calidad que desarrolle e implemente la empresa.		Permane
Ejercer la toma de decisiones según los informes de los procesos de dirección administrativa, financiera y comercial que intervienen en la organización.		Permane
Presentar informes y estados financieros ante la Junta de Socios y las entidades de controles según normativa y lineamientos de la organización.		Permane
Asignar fondos para implementar políticas y programas de la empresa; establecer controles administrativos, contables, financieros y comerciales.		Permane
Realizar seguimiento a los informes de auditoría financiera de acuerdo con estándares de calidad internos y normativas.		Permane
Conferir responsabilidades y delegar autoridad a los cargos bajo su supervisión.		Permane
Aprobar el presupuesto, aumentos, cambios en listas de precios, expansión de las líneas de negocio (productos), inversiones de maquinaria o equipo, permisos o licencias y determinar si es remunerada, recursos para capacitaciones o actividades de la organización, estrategias de mercadeo, diseño y publicidad.		Permane
Dirigir y controlar operaciones de departamentos de personal o talento humano según normativa y lineamientos de la organización.		Permane
Desarrollar e implementar políticas y procesos para el reclutamiento, selección y entrenamiento del personal de acuerdo con procedimientos y convenios establecidos.		Permane
Elaborar nómina según normativa y lineamientos de la organización.		Permane
Implementar manuales de funciones, estructurar planta de personal y programas de capacitación y desarrollo.		Permane
Dirigir y controlar operaciones de Contabilidad según normativa y lineamientos de la organización.		Permane
Aprobación de proveedores según lineamientos de la empresa.		Permane
Presentar propuestas comerciales y de mercadeo de acuerdo a necesidades de la organización.		Permane
Establecer cuotas de venta conforme a procedimiento comercial.		Permane
Planificar el proceso comercial cumpliendo los requerimientos del cliente y de la organización.		Permane
Proveer de contactos y relaciones empresariales a la organización que se traduzcan en negocios a largo plazo según aplique.		Permane
<b>4. RESPONSABILIDADES GENERALES DE LA COMPAÑÍA</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir con el reglamento interno de trabajo de la organización</li> <li>• Diligenciar los formatos que competen a su cargo</li> <li>• Participar en la elaboración de las políticas de la compañía</li> </ul>		



5. RESPONSABILIDADES CON SST		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participar en la actualización de la identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos.</li> <li>• Participar en la construcción y ejecución de planes de acción.</li> <li>• Promover la comprensión de la política en los trabajadores.</li> <li>• Informar sobre las necesidades de capacitación y entrenamiento en Seguridad y Salud en el Trabajo.</li> <li>• Participar en la investigación de los incidentes y accidentes de trabajo.</li> <li>• Participar en las inspecciones de seguridad.</li> <li>• Cumplir estrictamente con todas las normas de higiene y seguridad industrial establecidas por la organización y la ARL, así como asistir a las capacitaciones y entrenamientos programados.</li> </ul>		
6. RESPONSABILIDADES CON CALIDAD		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderar y promover el sistema de gestión de calidad en su equipo de trabajo.</li> <li>• Documentar la mejora identificada en el proceso.</li> <li>• Medir y analizar los indicadores de gestión a cargo.</li> <li>• Contribuir con la implementación de orden y aseo de la organización.</li> </ul>		
7. DIMENSIONES DEL CARGO		
PRESUPUESTO		
Aprueba: <input checked="" type="checkbox"/>	Ejecuta: <input checked="" type="checkbox"/>	No Aplica: <input type="checkbox"/>
PERSONAL A CARGO		
Personal	Cargo	
Directo	Administrador	
Indirecto	Todos los miembros del equipo	
Misión	Contador	
8. TOMA DE DECISIONES		
Decisiones Que Puede y Debe Tomar	¿A Quien Impacta?	Frecuencia
Directivas, Administrativas, Contables, Financieras, Comerciales y Económicas	A toda la Organización	Permanentemente
9. PERFIL		
<b>Formación académica</b>	Profesional en carreras Administrativas, Financieras, Ingenierías, con Especialización en Gerencia de Proyectos.	
<b>Conocimientos adicionales requeridos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento de empresas en el sector de alimentos.</li> <li>• Conocimiento en gestión de proyectos.</li> <li>• Conocimiento en gestión de la calidad.</li> <li>• Conocimiento en gestión administrativa.</li> <li>• Conocimiento en legislación, auditoría contable y financiera.</li> </ul>	
<b>Experiencia requerida (tipo y tiempo):</b>	Cuatro (4) años en cargos de Dirección Administrativa y Financiera. Dos (2) años en cargos contables.	
<b>Sexo:</b>	Indiferente	
<b>Estado Civil:</b>	Indiferente	
<b>Presentación Personal:</b>	Excelente	
<b>Ubicación de Residencia:</b>	Indiferente	
<b>Disponibilidad de Tiempo:</b>	Martes a jueves de 3:00 pm a 10:00 pm, viernes 3:00pm a 11:00pm, Sábados de 12:00m a 11:00 pm y domingos de 12:00m a 8:00pm. Turnos Rotativos	

10. COMPETENCIAS Y HABILIDADES					
COMPETENCIAS			HABILIDADES		
<p><b>CALIDAD:</b> Entregar siempre un servicio excepcional y productos que cumplen con los mejores estándares de calidad.</p> <p><b>RESPECTO:</b> Establecer relaciones basadas en el respeto mutuo y la confianza. Tengo coherencia entre acciones, conductas y palabras. Asumo la responsabilidad de mis propios errores. Estoy comprometido con la honestidad y la confianza en cada faceta de la conducta.</p> <p><b>DISCIPLINA:</b> Cumplir con mis objetivos individuales sin la necesidad de que me los estén recordando, para así lograr los objetivos empresariales.</p> <p><b>PENSAMIENTO ESTRATÉGICO:</b> Alinear el enfoque de mis esfuerzo y el equipo de trabajo en resultados estratégico.</p> <p><b>DESARROLLO DE ALIANZAS:</b> Desarrollar una visión convincente y propuestas de valor para la organización.</p>			<p><b>CRITERIO Y TOMA DE DECISIONES</b></p> <p><b>LIDERAZGO</b></p> <p><b>TRABAJO BAJO PRESIÓN</b></p> <p><b>PENSAMIENTO CRÍTICO</b></p> <p><b>AUTOCONOCIMIENTO</b></p> <p><b>EVALUACIÓN Y CONTROL DE ACTIVIDADES</b></p> <p><b>RELACIONES INTRAPERSONALES E INTERPERSONALES</b></p> <p><b>COMUNICACIÓN ASERTIVA</b></p>		
11. PERFIL RIESGOS LABORALES					
VACUNAS PARA ZONAS ENDÉMICAS O PROPIAS DEL CARGO					
No Aplica					
RIESGOS A LOS QUE ESTÁ EXPUESTO EL CARGO					
PELIGRO FÍSICO:	SI	NO	PELIGRO QUÍMICO	SI	NO
RUDO	x		GASES	x	
VIBRACIÓN		x	VAPORES	x	
ALTAS TEMPERATURAS			MATERIAL ARTICULADO		x
PELIGRO BIOLÓGICO:	SI	NO	RIESGO ERGONÓMICO	SI	NO
VIRUS	x		MANIPULACIÓN DE CARGAS	x	
BACTERIAS	x		MOVIMIENTOS REPETITIVOS	x	
RIESGO PSICOSOCIAL:	SI	NO	RIESGO DE CONDICIONES DE SEGURIDAD	SI	NO
APREMIO DE TIEMPO	X		LOCATIVO	x	
			MECÁNICO	x	
14. EXÁMENES MÉDICOS					
EXÁMENES DE INGRESO		EXÁMENES PERIÓDICOS		EXÁMENES DE RETIRO	
Médico general orientado a Manipulación de alimentos, Osteomuscular		Médico general orientado a Manipulación de alimentos, Osteomuscular		Médico general orientado a Osteomuscular	
15. DECLARACIÓN DE ACEPTACIÓN					
Yo, _____ identificado con c.c. No. _____ hago constar que a la fecha, se me han indicado y aclarado perfectamente las finalidades del cargo Gerente de Proyecto, el cual voy a desempeñar en PIZZA GOLF SAS NitXXXXXXXXXXXX en misión ____ o directo _____, desde el ____ de _____ de _____.					
Firma _____					

Elaboración: propia

## Tabla 25

Manual funciones administrador



8. TOMA DE DECISIONES					
<b>Decisiones Que Puede y Debe Tomar</b>	<b>¿A Quien Impacta?</b>	<b>Frecuencia</b>			
Administrativas, Financieras, Económicas, Comercial	A toda la Organización	Permanentemente			
9. PERFIL					
<b>Formación académica</b>	Profesional en carreras Administrativas, Ingenierías.				
<b>Conocimientos adicionales requeridos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento de empresas en el sector de alimentos.</li> <li>• Conocimiento en gestión de proyectos.</li> <li>• Conocimiento en gestión de la calidad.</li> <li>• Conocimiento en gestión administrativa.</li> </ul>				
<b>Experiencia requerida (tipo y tiempo):</b>	Dos (2) años en cargos de Dirección de Administrativa y Financiera.				
<b>Sexo:</b>	Indiferente				
<b>Estado Civil:</b>	Indiferente				
<b>Presentación Personal:</b>	Excelente				
<b>Ubicación de Residencia:</b>	Indiferente				
<b>Disponibilidad de Tiempo:</b>	Martes a jueves de 3:00 pm a 10:00 pm, viernes 3:00pm a 11:00pm, Sábados de 12:00m a 11:00 pm y domingos de 12:00m a 8:00pm. Turnos Rotativos				
10. COMPETENCIAS Y HABILIDADES					
COMPETENCIAS	HABILIDADES				
<p>ORIENTACION A RESULTADOS: Realizar el trabajo de la mejor manera o sobrepasar los estándares establecidos posibles.</p> <p>COMPROMISO: Demstrar un alto compromiso en el desarrollo de su trabajo, el cual se caracteriza por cumplir con elevados estándares de calidad dentro de los plazos establecidos.</p> <p>RESPONSABILIDAD: Identificar con claridad las tareas que requieren mayor dedicación.</p> <p>PRODUCTIVIDAD: Manejar los tiempos establecidos para aumentar la productividad, cumpliendo a cabalidad con las metas propuestas.</p> <p>TRABAJO EN EQUIPO: Participar activamente en la consecución de una meta común, subordinando los propios intereses a los del equipo. Implica la intención de cooperar y colaborar.</p>	<p><b>CRITERIO Y TOMA DE DECISIONES</b></p> <p><b>LIDERAZGO</b></p> <p><b>TRABAJO BAJO PRESIÓN</b></p> <p><b>PENSAMIENTO CRÍTICO</b></p> <p><b>EVALUACIÓN Y CONTROL DE ACTIVIDADES</b></p> <p><b>RELACIONES INTERPERSONALES</b></p> <p><b>COMUNICACIÓN ASERTIVA</b></p>				
11. PERFIL RIESGOS LABORALES					
VACUNAS PARA ZONAS ENDEMICAS O PROPIAS DEL CARGO					
No Aplica					
RIESGOS A LOS QUE ESTÁ EXPUESTO EL CARGO					
<b>PELIGRO FÍSICO:</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>PELIGRO QUÍMICO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
RUIDO	x		GASES	x	
VIBRACIÓN	x		VAPORES		
ALTAS TEMPERATURAS	x		MATERIAL ARTICULADO		x
<b>PELIGRO BIOLÓGICO:</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>RIESGO ERGONÓMICO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
VIRUS	x		MANIPULACIÓN DE CARGAS	x	
BACTERIAS	x		MOVIMIENTOS REPETITIVOS	x	
<b>RIESGO PSICOSOCIAL:</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>RIESGO DE CONDICIONES DE SEGURIDAD</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
APREMIO DE TIEMPO	x		LOCATIVO	x	
			MECÁNICO	x	
12. EXÁMENES MÉDICOS					
EXÁMENES DE INGRESO	EXÁMENES PERIÓDICOS		EXÁMENES DE RETIRO		
Médico general orientado a Manipulación de alimentos, Osteomuscular	Médico general orientado a Manipulación de alimentos, Osteomuscular		Médico general orientado a Osteomuscular		
13. DECLARACIÓN DE ACEPTACIÓN					
Yo, _____ identificado con c.c. No. _____ hago constar que a la fecha, se me han indicado y aclarado perfectamente las finalidades del cargo XXXXXXXXXXXX, el cual voy a desempeñar en PIZZA GOLF SAS Nit XXXXXXXXXX en misión _____ o directo _____, desde el _____ de _____ de _____.					
Firma _____					

Elaboración: propia

Tabla 26

Manual funciones cajero

	<b>PIZZA GOLF S.A.S</b>	
	<b>MANUAL DE CARGO</b>	
<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>		
<b>Nombre del cargo:</b>	Cajero	
<b>Dependencia:</b>	Operativa	
<b>Proceso:</b>	Operativo	
<b>Líder a quien responde:</b>	Administrador	
<b>2. OBJETIVO DEL CARGO</b>		
Administrar, procesar los pagos y ofrecer atención de calidad a los clientes durante el proceso de cobro y facturación del servicio.		
<b>3. FUNCIONES ESPECÍFICAS</b>		<b>PERIODICIDAD</b>
Atender, asesorar y orientar al cliente.		Permanente
Recibir caja verificando la base de efectivo físico para el inicio de la jornada diaria.		Permanente
Registrar las cuentas, cobra el consumo de todas las mesas y domicilios.		Permanente
Pagar proveedores por valor menor a \$250.000.		Permanente
Tomar los pedidos de domicilios ya sea vía telefónica, por email o presencial, tramitar dependiendo del área que corresponda.		Permanente
Entregar la base diariamente a los domiciliarios y al finalizar la jornada la recauda nuevamente.		Permanente
Controlar los tiempos de entrega de los domicilios.		Permanente
Cumplir con los horarios establecidos según el cuadro de turno y registrar su horario en el sistema de control implementado por la empresa.		Permanente
Realizar el llamado al personal de domicilios que se requiera y de las otras áreas cuando los responsables lo solicitan.		Permanente
Verificar el aseo general de su área. Al terminar la jornada gestionar el aseo del área tanto de equipos, e instalaciones físicas.		Permanente
Realizar diariamente el cierre de la caja contando el efectivo el cual debe cuadrar con el informe de la tira.		Permanente
Responder por el llamado a los técnicos o personal encargado de mantenimiento según las fallas que se presenten (sistemas-audio-datafonos etc.)		Permanente
Guardar estricta reserva y confidencialidad de las recetas, materias primas e insumos utilizados por la empresa para la elaboración de sus productos y toda aquella información de asuntos internos.		Permanente
<b>4. RESPONSABILIDADES GENERALES DE LA COMPAÑÍA</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir el horario establecido por la compañía.</li> <li>• Cumplir con el reglamento interno de trabajo de la organización.</li> <li>• Diligenciar los formatos que competen a su cargo.</li> <li>• Participar en la elaboración de las políticas de la compañía.</li> </ul>		
<b>5. RESPONSABILIDADES CON SST</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer y tener clara la política de Seguridad y Salud en el Trabajo.</li> <li>• Procurar el cuidado integral de su salud.</li> <li>• Suministrar información clara, completa y veraz sobre su estado de salud.</li> <li>• Participar en la prevención de riesgos laborales mediante las actividades que se realicen en la empresa.</li> <li>• Informar las condiciones de riesgo detectadas al jefe inmediato.</li> <li>• Reportar inmediatamente todo accidente de trabajo o incidente.</li> </ul>		
<b>6. RESPONSABILIDADES CON CALIDAD</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participar activamente con el sistema de gestión de calidad en su equipo de trabajo.</li> <li>• Documentar la mejora identificada en el proceso</li> <li>• Cumplir con los indicadores de gestión a cargo.</li> <li>• Contribuir con el con la implementación de orden y aseo de la organización.</li> </ul>		
<b>7. DIMENSIONES DEL CARGO</b>		
<b>PRESUPUESTO</b>		
Aprueba:	Ejecuta: X	No Aplica:
<b>PERSONAL A CARGO</b>		
<b>Personal</b>	<b>Cargo</b>	
<b>Directo</b>	N/A	
<b>Indirecto</b>	N/A	
<b>Misión</b>	N/A	

8. TOMA DE DECISIONES					
Decisiones Que Puede y Debe Tomar		¿A Quien Impacta?		Frecuencia	
Económicas		A toda la Organización		Permanente	
9. PERFIL					
Formación académica		Bachiller académico			
Conocimientos adicionales requeridos:		Técnico en operaciones en caja			
Experiencia requerida (tipo y tiempo):		N/A			
Sexo:		Indiferente			
Estado Civil:		Indiferente			
Presentación Personal:		Excelente			
Ubicación de Residencia:		Indiferente			
Disponibilidad de Tiempo:		Martes a jueves de 3:00 pm a 10:00 pm , viernes 3:00pm a 11:00pm, Sábados de 12:00m a 11:00 pm y domingos de 12:00m a 8:00pm. Turnos Rotativos			
10. COMPETENCIAS Y HABILIDADES					
COMPETENCIAS			HABILIDADES		
<b>ATENCIÓN AL CLIENTE:</b> Distinguir las necesidades y demandas del cliente frente a la empresa y ser capaz de proporcionar satisfacción razonable con el menor costo posible. <b>CONOCIMIENTO DEL ENTORNO:</b> Tener conciencia de las contextos específicos del ambiente de trabajo. Dominar información actualizada sobre el entorno del negocio, de la actividad a cargo. <b>COMPROMISO:</b> Demuestra un alto compromiso en el desarrollo de su trabajo, el cual se caracteriza por cumplir con elevados estándares de calidad dentro de los plazos establecidos. <b>RESPONSABILIDAD:</b> Identificar con claridad las tareas que requieren mayor dedicación. <b>PRODUCTIVIDAD:</b> Manejan los tiempos establecidos para aumentar la productividad, cumpliendo a cabalidad con las metas propuestas.			<b>ESCUCHA ACTIVA</b> <b>ORIENTACION AL CLIENTE</b> <b>EMPATIA</b> <b>APRENDIZAJE PERMANENTE</b> <b>TRABAJO BAJO PRESION</b> <b>APRENDIZAJE PERMANENTE</b> <b>ORGANIZACION</b>		
11. PERFIL RIESGOS LABORALES					
VACUNAS PARA ZONAS ENDEMICAS O PROPIAS DEL CARGO					
No Aplica					
RIESGOS A LOS QUE ESTÁ EXPUESTO EL CARGO					
PELIGRO FÍSICO:	SI	NO	PELIGRO QUÍMICO	SI	NO
RUIDO	x		GASES		x
VIBRACIÓN	x		VAPORES	x	
ALTAS TEMPERATURAS	x		MATERIAL ARTICULADO	x	
ILUMINACIÓN	X				
PELIGRO BIOLÓGICO:	SI	NO	RIESGO ERGONÓMICO	SI	NO
MIRUS	x		MANIPULACIÓN DE CARGAS	x	
BACTERIAS	x		MOVIMIENTOS REPETITIVOS	x	
HONGOS	X		POSTURAS	X	
RIESGO PSICOSOCIAL:	SI	NO	RIESGO DE CONDICIONES DE SEGURIDAD	SI	NO
APREMO DE TIEMPO	x		LOCATIVO	x	
CARGA MENTAL	X		MECÁNICO	x	
			ROBOS	X	
12. EXÁMENES MÉDICOS					
EXÁMENES DE INGRESO		EXÁMENES PERIÓDICOS		EXÁMENES DE RETIRO	
Médico general orientado a Manipulación de alimentos, Osteomuscular		Médico general orientado a Manipulación de alimentos, Osteomuscular		Médico general orientado a Osteomuscular	
13. DECLARACIÓN DE ACEPTACIÓN					
Yo, _____ identificado con c. c. No _____ hago constar que a la fecha, se me han indicado y aclarado perfectamente las finalidades del cargo XXXXXXXXXXXX, el cual voy a desempeñar en PIZZA GOLF SAS Nit XXXXXXXXX en misión ____ o directo _____, desde el ____ de ____ de _____.					
Firma _____					

Elaboración: propia

**Tabla 27**

*Manual de funciones pizzero*

 <b>PIZZA GOLF S.A.S</b> <b>MANUAL DE CARGO</b>	
<b>PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</b>	
<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
<b>Nombre del cargo:</b>	Pizzero
<b>Dependencia:</b>	Operativa
<b>Proceso:</b>	Producción
<b>Líder a quien responde:</b>	Administrador
<b>2. OBJETIVO DEL CARGO</b>	
Responder por la creación, elaboración de las pizzas y la combinación de diferentes tipos de bases e ingredientes.	
<b>3. FUNCIONES ESPECIFICAS</b>	
<b>PERIODICIDAD</b>	
Cumplir el cronograma de producción de acuerdo a instrucciones del área.	Permanente
Alistar equipos y herramientas con forme a la solicitud de servicio.	Permanente
Manipular el producto conforme a los requerimientos del área y del cliente.	Permanente
Inspeccionar la calidad de los productos según fichas técnicas y requerimientos de los clientes.	Permanente
Identificar las fallas del producto terminado, conforme a los lineamientos de producción.	Permanente
Identificar el producto terminado conforme a requerimientos del cliente.	Permanente
Elaborar cada una de las preparaciones que se ofrecen en la carta.	Permanente
Aplicar las normas de higiene y seguridad industrial.	Permanente
Controlar y supervisar equipos y menaje del área de procesos.	Permanente
Registra los inventarios de los productos según lineamientos de la organización.	Permanente
Verificar el aseo general de su área. Al terminar la jornada gestionar el aseo del área tanto de equipos, e instalaciones físicas.	Permanente
Guardar estricta reserva y confidencialidad de las recetas, materias primas e insumos utilizados por la empresa para la elaboración de sus productos y toda aquella información de asuntos internos.	Permanente
Diligenciar listas de chequeo del área a cargo de acuerdo a las necesidades de la organización.	Permanente
<b>4. RESPONSABILIDADES GENERALES DE LA COMPAÑÍA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento del horario establecido por la compañía.</li> <li>• Cumplir con el reglamento interno de trabajo de la organización.</li> <li>• Diligenciar los formatos que competen a su cargo.</li> <li>• Participar en la elaboración de las políticas de la compañía.</li> </ul>	
<b>5. RESPONSABILIDADES CON SST</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer y tener clara la política de Seguridad y Salud en el Trabajo.</li> <li>• Procurar el cuidado integral de su salud.</li> <li>• Suministrar información clara, completa y veraz sobre su estado de salud.</li> <li>• Participar en la prevención de riesgos laborales mediante las actividades que se realicen en la empresa.</li> <li>• Informar las condiciones de riesgo detectadas al jefe inmediato.</li> <li>• Reportar inmediatamente todo accidente de trabajo o incidente.</li> </ul>	
<b>6. RESPONSABILIDADES CON CALIDAD</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participar activamente en el sistema de gestión de calidad en su equipo de trabajo.</li> <li>• Cumplir con los indicadores de gestión a cargo.</li> <li>• Contribuir con la implementación de orden y aseo de la organización.</li> </ul>	
<b>7. DIMENSIONES DEL CARGO</b>	
<b>PRESUPUESTO</b>	
Aprueba:	Ejecuta: X
<b>PERSONAL A CARGO</b>	
<b>Personal</b>	<b>Cargo</b>
<b>Directo</b>	N/A
<b>Indirecto</b>	N/A
<b>Misión</b>	N/A


8. TOMA DE DECISIONES					
Decisiones Que Puede y Debe Tomar	¿A Quien Impacta?	Frecuencia			
Operativas	A toda la Organización	Permanentemente			
9. PERFIL					
Formación académica	Bachiller				
Conocimientos adicionales requeridos:	Técnico Sena Pizzería				
Experiencia requerida (tipo y tiempo):	N/A				
Sexo:	Indiferente				
Estado Civil:	Indiferente				
Presentación Personal:	Excelente				
Ubicación de Residencia:	Indiferente				
Disponibilidad de Tiempo:	Martes a jueves de 3:00 pm a 10:00 pm, viernes 3:00pm a 11:00pm, Sábados de 12:00m a 11:00 pm y domingos de 12:00m a 8:00pm. Turnos Rotativos				
10. COMPETENCIAS Y HABILIDADES					
COMPETENCIAS	HABILIDADES				
<p><b>TRABAJO EN EQUIPO:</b> Promover canales de comunicación, tanto formales como informales, en un lugar armónico que permita y promueva la participación de los integrantes del equipo, en el cumplimiento de las metas propuestas.</p> <p><b>COMPROMISO:</b> Demostrar un alto compromiso en el desarrollo de su trabajo, el cual se caracteriza por cumplir con elevados estándares de calidad dentro de los plazos establecidos.</p> <p><b>RESPONSABILIDAD:</b> Identificar con claridad las tareas que requieren mayor dedicación.</p> <p><b>PRODUCTIVIDAD:</b> Manejar los tiempos establecidos para aumentar la productividad, cumpliendo a cabalidad con las metas propuestas.</p>	PROACTIVIDAD EMPATÍA DON DE SERVICIO TRABAJO BAJO PRESIÓN CONTROL DE ACTIVIDADES APRENDIZAJE PERMANENTE SERVICIO AL CLIENTE				
11. PERFIL RIESGOS LABORALES					
VACUNAS PARA ZONAS ENDEMICAS O PROPIAS DEL CARGO					
No Aplica					
RIESGOS A LOS QUE ESTÁ EXPUESTO EL CARGO					
PELIGRO FÍSICO:	SI	NO	PELIGRO QUÍMICO	SI	NO
RUIDO	x		GASES		x
VIBRACIÓN	x		VAPORES	x	
ALTAS TEMPERATURAS	x		MATERIAL ARTICULADO	x	
PELIGRO BIOLÓGICO:	SI	NO	RIESGO ERGONÓMICO	SI	NO
VIRUS		x	MANIPULACIÓN DE CARGAS	x	
BACTERIAS		x	MOVIMIENTOS REPETITIVOS	x	
RIESGO PSICOSOCIAL:	SI	NO	RIESGO DE CONDICIONES DE SEGURIDAD	SI	NO
APREMIO DE TIEMPO			LOCATIVO		x
			MECÁNICO	x	
12. EXÁMENES MÉDICOS					
EXÁMENES DE INGRESO	EXÁMENES PERIÓDICOS		EXÁMENES DE RETIRO		
Médico general orientado a Manipulación de alimentos, Osteomuscular	Médico general orientado a Manipulación de alimentos, Osteomuscular		Médico general orientado a Osteomuscular		
13. DECLARACIÓN DE ACEPTACIÓN					
Yo, _____ identificado con c.c. No. _____ hago constar que a la fecha, se me han indicado y aclarado perfectamente las finalidades del cargo XXXXXXXXXXXX, el cual voy a desempeñar en PIZZA GOLF SAS Nit XXXXXXXXXX en misión ____ o directo _____, desde el ____ de _____ de _____.					
Firma _____					

Elaboración: propia



**Tabla 28**

*Manual de funciones cajero*


	<b>PIZZA GOLF S.A.S</b>	
	<b>MANUAL DE CARGO</b>	
<b>PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</b>		
<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>		
<b>Nombre del cargo:</b>	Mesero	
<b>Dependencia:</b>	Operativa	
<b>Proceso:</b>	Operativo	
<b>Líder a quien responde:</b>	Administrador	
<b>2. OBJETIVO DEL CARGO</b>		
Identificar las necesidades de los clientes y hacerlos pasar un agradable momento; logrando que el cliente se sienta satisfecho de la atención prestada, ofreciendo y dándole una buena información de las comidas y paquetes de entretenimiento que están disponibles.		
<b>3. FUNCIONES ESPECÍFICAS</b>		<b>PERIODICIDAD</b>
Alistar los elementos del juego minigolf de acuerdo a la solicitud de servicio. Al iniciar la jornada en horas de la mañana extiende el área frontal y en horas de la tarde el área de minigolf (extiende y acomoda mesas, sillas y elementos (salseros-saleros-porta pabillos-servilleteros) verificar las cantidades óptimas para su funcionamiento y de ser necesario abastecerlos, prende maquinaria del área de mini juegos, extractores y luces de los baños.		Permanente
Atender al cliente en la zona de minigolf, saludar, suministrar la carta y tomar el pedido (registro completo) dejar comanda principal en la sección de cuentas de mesa y distribuir copias respectivas a las áreas correspondientes, suministrar cubiertos, entrada y bebidas, estar pendiente de la salida del pedido para entregarlo al cliente, atender cualquier solicitud adicional del cliente, cuando el cliente requiera la cuenta suministrar la factura, finalmente recoger la mesa y limpiar.		Permanente
Manipular el producto conforme a los requerimientos de la organización y del cliente.		Permanente
Colaborar en la identificación de las fallas del producto terminado, conforme a los lineamientos de producción.		Permanente
Estar pendiente del aseo general del área durante la jornada de trabajo.		Permanente
Cumplir con los horarios establecidos según el cuadro de turno y registrar su horario en el sistema de control implementado por la empresa.		Permanente
Guardar estricta reserva y confidencialidad de las recetas, materias primas e insumos utilizados por la empresa para la elaboración de sus productos y toda aquella información de asuntos internos.		Permanente
Verificar el aseo general de su área. Al terminar la jornada gestionar el aseo del área tanto de equipos, e instalaciones físicas.		Permanente
Estar en capacidad de sugerir y/o vender al cliente los productos.		Permanente
Informar a los clientes sobre las ventajas y utilización de los productos.		Permanente
Satisfacer necesidades y expectativas de los clientes		Permanente
<b>4. RESPONSABILIDADES GENERALES DE LA COMPAÑÍA</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir el horario establecido por la compañía.</li> <li>• Cumplir con el reglamento interno de trabajo de la organización.</li> <li>• Diligenciar los formatos que competen a su cargo.</li> <li>• Participar en la elaboración de las políticas de la compañía.</li> </ul>		
<b>5. RESPONSABILIDADES CON SST</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer y tener clara la política de Seguridad y Salud en el Trabajo.</li> <li>• Procurar el cuidado integral de su salud.</li> <li>• Suministrar información clara, completa y veraz sobre su estado de salud.</li> <li>• Participar en la prevención de riesgos laborales mediante las actividades que se realice en la empresa.</li> <li>• Informar las condiciones de riesgo detectadas al jefe inmediato.</li> <li>• Reportar inmediatamente todo accidente de trabajo o incidente.</li> </ul>		
<b>6. RESPONSABILIDADES CON CALIDAD</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participar activamente el sistema de gestión de calidad en su equipo de trabajo.</li> <li>• Documentar la mejora identificada en el proceso.</li> <li>• Cumplir con los indicadores de gestión a cargo.</li> <li>• Contribuir con la implementación de orden y aseo de la organización.</li> </ul>		
<b>7. DIMENSIONES DEL CARGO</b>		
<b>PRESUPUESTO</b>		
Aprueba:	Ejecuta:	No Aplica: <input checked="" type="checkbox"/>
<b>PERSONAL A CARGO</b>		
<b>Personal</b>	<b>Cargo</b>	
<b>Directo</b>	N/A	
<b>Indirecto</b>	N/A	
<b>Misión</b>	N/A	

8. TOMA DE DECISIONES					
<b>Decisiones Que Puede y Debe Tomar</b>	<b>¿A Quien Impacta?</b>	<b>Frecuencia</b>			
N/A	A toda la Organización	N/A			
9. PERFIL					
<b>Formación académica</b>					
<b>Conocimientos adicionales requeridos:</b>	Técnico en mesa y bar - Orientación hacia las ventas				
<b>Experiencia requerida (tipo y tiempo):</b>	N/A				
<b>Sexo:</b>	Indiferente				
<b>Estado Civil:</b>	Indiferente				
<b>Presentación Personal:</b>	Excelente				
<b>Ubicación de Residencia:</b>	Indiferente				
<b>Disponibilidad de Tiempo:</b>	Martes a jueves de 3:00 pm a 10:00 pm, viernes 3:00pm a 11:00pm, Sábados de 12:00m a 11:00 pm y domingos de 12:00m a 8:00pm. Turnos Rotativos				
10. COMPETENCIAS Y HABILIDADES					
COMPETENCIAS	HABILIDADES				
<p><b>ATENCIÓN AL CLIENTE:</b> Distinguir las necesidades y demandas del cliente frente a la empresa y ser capaz de proporcionar satisfacción razonable con el menor costo posible.</p> <p><b>CONOCIMIENTO DEL ENTORNO:</b> Tener conciencia de las contextos específicos del ambiente de trabajo. Dominar información actualizada sobre el entorno del negocio, de la actividad a cargo.</p> <p><b>COMPROMISO:</b> Demuestra un alto compromiso en el desarrollo de su trabajo, el cual se caracteriza por cumplir con elevados estándares de calidad dentro de los plazos establecidos.</p> <p><b>RESPONSABILIDAD:</b> Identificar con claridad las tareas que requieren mayor dedicación.</p> <p><b>PRODUCTIVIDAD:</b> Manejan los tiempos establecidos para aumentar la productividad, cumpliendo a cabalidad con las metas propuestas.</p>	<p><b>ESCUCHA ACTIVA</b></p> <p><b>ORIENTACIÓN AL CLIENTE</b></p> <p><b>EMPATIA</b></p> <p><b>APRENDIZAJE PERMANENTE</b></p> <p><b>TRABAJO BAJO PRESIÓN</b></p> <p><b>APRENDIZAJE PERMANENTE</b></p>				
11. PERFIL RIESGOS LABORALES					
<b>VACUNAS PARA ZONAS ENDÉMICAS O PROPIAS DEL CARGO</b>					
No Aplica					
RIESGOS A LOS QUE ESTÁ EXPUESTO EL CARGO					
PELIGRO FÍSICO:	SI	NO	PELIGRO QUÍMICO	SI	NO
RUIDO	x		GASES		x
VIBRACIÓN	x		VAPORES	x	
ALTAS TEMPERATURAS	x		MATERIAL ARTICULADO	x	
PELIGRO BIOLÓGICO:	SI	NO	RIESGO ERGONÓMICO	SI	NO
VIRUS		x	MANIPULACIÓN DE CARGAS	x	
BACTERIAS		x	MOVIMIENTOS REPETITIVOS	x	
RIESGO PSICOSOCIAL:	SI	NO	RIESGO DE CONDICIONES DE SEGURIDAD	SI	NO
APREMIO DE TIEMPO			LOCATIVO		x
			MECÁNICO	x	
12. EXÁMENES MÉDICOS					
EXÁMENES DE INGRESO	EXÁMENES PERIÓDICOS		EXÁMENES DE RETIRO		
Médico general orientado a Manipulación de alimentos, Osteomuscular	Médico general orientado a Manipulación de alimentos, Osteomuscular		Médico general orientado a Osteomuscular		
13. DECLARACIÓN DE ACEPTACIÓN					
Yo, _____ identificado con c.c. No. _____ hago constar que a la fecha, se me han indicado y aclarado perfectamente las finalidades del cargo XXXXXXXXXXXX, el cual voy a desempeñar en PIZZA GOLF SAS Nit XXXXXXXXXX en misión ____ o directo _____, desde el ____ de _____ de _____.					
<b>Firma</b> _____					

Elaboración: propia

**Tabla 29**

*Manual de funciones repartidores*

	<b>PIZZA GOLF S.A.S</b>	
	<b>MANUAL DE CARGO</b>	
<b>PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</b>		
<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>		
<b>Nombre del cargo:</b>	Repartidor	
<b>Dependencia:</b>	Operativa	
<b>Proceso:</b>	Operativo	
<b>Líder a quien responde:</b>	Administrador	
<b>2. OBJETIVO DEL CARGO</b>		
Realizar la entrega de los domicilios en óptimas condiciones y en los tiempos establecidos según la zona.		
<b>3. FUNCIONES ESPECIFICAS</b>		<b>PERIODICIDAD</b>
Tomar el pedido de domicilio ya sea vía telefónica, por email o App, según el orden que le corresponde sin alterarlos.		Permanente
Revisar la dirección del pedido para realizar la entrega y cobro de los domicilios, haciendo entrega del respectivo cambio y factura al		Permanente
Solicitar diariamente la base al responsable de caja y la devuelve al finalizar la jornada.		Permanente
Registrar el momento de la salida a entregar el domicilio y registrar la llegada de la entrega de domicilios según el sistema implementado por la empresa.		Permanente
Preservar de la calidad, almacenamiento y ubicación de los productos conforme a los lineamientos comerciales.		Permanente
Verificar el aseo general de su área. Al terminar la jornada gestionar el aseo del área tanto de equipos, e instalaciones físicas.		Permanente
Reportar fallas e incidentes del vehículo según lineamientos de la organización.		Permanente
Guardar estricta reserva y confidencialidad de las recetas, materias primas e insumos utilizados por la empresa para la elaboración de sus productos y toda aquella información de asuntos internos.		Permanente
Consignar dinero en entidades financieras conforme a lineamientos de la organización.		Permanente
Comprar insumos y elementos conforme a requerimientos de la organización		Permanente
<b>4. RESPONSABILIDADES GENERALES DE LA COMPAÑÍA</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir el horario establecido por la compañía.</li> <li>• Cumplir con el reglamento interno de trabajo de la organización.</li> <li>• Diligenciar los formatos que competen a su cargo.</li> <li>• Participar en la elaboración de las políticas de la compañía.</li> </ul>		
<b>5. RESPONSABILIDADES CON SST</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer y tener clara la política de Seguridad y Salud en el Trabajo.</li> <li>• Procurar el cuidado integral de su salud.</li> <li>• Suministrar información clara, completa y veraz sobre su estado de salud.</li> <li>• Participar en la prevención de riesgos laborales mediante las actividades que se realicen en la empresa.</li> <li>• Informar las condiciones de riesgo detectadas al jefe inmediato.</li> <li>• Reportar inmediatamente todo accidente de trabajo o incidente.</li> </ul>		
<b>6. RESPONSABILIDADES CON CALIDAD</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participar activamente el sistema de gestión de calidad en su equipo de trabajo.</li> <li>• Documentar la mejora identificada en el proceso.</li> <li>• Cumplir con los indicadores de gestión a cargo.</li> <li>• Contribuir con la implementación de orden y aseo de la organización.</li> </ul>		
<b>7. DIMENSIONES DEL CARGO</b>		
<b>PRESUPUESTO</b>		
Aprueba: _____	Ejecuta: <input checked="" type="checkbox"/>	No Aplica: _____
<b>PERSONAL A CARGO</b>		
<b>Personal</b>	<b>Cargo</b>	
<b>Directo</b>	N/A	
<b>Indirecto</b>	N/A	
<b>Misión</b>	N/A	

8. TOMA DE DECISIONES					
Decisiones Que Puede y Debe Tomar	¿A Quien Impacta?	Frecuencia			
N/A	A toda la Organización	N/A			
9. PERFIL					
Formación académica	Bachiller académico.				
Conocimientos adicionales requeridos:	Manejo de Vehículo Moto - Orientación hacia las ventas				
Experiencia requerida (tipo y tiempo):	N/A				
Sexo:	Indiferente				
Estado Civil:	Indiferente				
Presentación Personal:	Excelente				
Ubicación de Residencia:	Indiferente				
Disponibilidad de Tiempo:	Martes a jueves de 3:00 pm a 10:00 pm, viernes 3:00pm a 11:00pm, Sábados de 12:00m a 11:00 pm y domingos de 12:00m a 8:00pm. Turnos Rotativos				
10. COMPETENCIAS Y HABILIDADES					
COMPETENCIAS	HABILIDADES				
<p><b>ATENCIÓN AL CLIENTE:</b> Distinguir las necesidades y demandas del cliente frente a la empresa y ser capaz de proporcionar satisfacción razonable con el menor costo posible.</p> <p><b>CONOCIMIENTO DEL ENTORNO:</b> Tener conciencia de las contextos específicos del ambiente de trabajo. Dominar información actualizada sobre el entorno del negocio, de la actividad a cargo.</p> <p><b>COMPROMISO:</b> Demuestra un alto compromiso en el desarrollo de su trabajo, el cual se caracteriza por cumplir con elevados estándares de calidad dentro de los plazos establecidos.</p> <p><b>RESPONSABILIDAD:</b> Identificar con claridad las tareas que requieren mayor dedicación.</p> <p><b>PRODUCTIVIDAD:</b> Manejan los tiempos establecidos para aumentar la productividad, cumpliendo a cabalidad con las metas propuestas.</p>	<p>ESCUCHA ACTIVA</p> <p>ORIENTACIÓN AL CLIENTE</p> <p>EMPATIA</p> <p>APRENDIZAJE PERMANENTE</p> <p>TRABAJO BAJO PRESIÓN</p> <p>APRENDIZAJE PERMANENTE</p>				
11. PERFIL RIESGOS LABORALES					
VACUNAS PARA ZONAS ENDÉMICAS O PROPIAS DEL CARGO					
No Aplica					
RIESGOS A LOS QUE ESTÁ EXPUESTO EL CARGO					
PELIGRO FÍSICO:	SI	NO	PELIGRO QUÍMICO	SI	NO
RUIDO	x		GASES		x
VIBRACIÓN	x		VAPORES	x	
ALTAS TEMPERATURAS	x		MATERIAL ARTICULADO	x	
PELIGRO BIOLÓGICO:	SI	NO	RIESGO ERGONÓMICO	SI	NO
VIRUS		x	MANIPULACIÓN DE CARGAS	x	
BACTERIAS		x	MOVIMIENTOS REPETITIVOS	x	
RIESGO PSICOSOCIAL:	SI	NO	RIESGO DE CONDICIONES DE SEGURIDAD	SI	NO
APREMIO DE TIEMPO			LOCATIVO		x
			MECÁNICO	x	
12. EXÁMENES MÉDICOS					
EXÁMENES DE INGRESO	EXÁMENES PERIÓDICOS		EXÁMENES DE RETIRO		
Médico general orientado a Manipulación de alimentos, Osteomuscular	Médico general orientado a Manipulación de alimentos, Osteomuscular		Médico general orientado a Osteomuscular		
13. DECLARACIÓN DE ACEPTACIÓN					
Yo, _____ identificado con c.c. No. _____ hago constar que a la fecha, se me han indicado y aclarado perfectamente las finalidades del cargo XXXXXXXXXXXX, el cual voy a desempeñar en PIZZA GOLF SAS Nit XXXXXXXXXX en misión ____ o directo _____, desde el ____ de _____ de _____.					
Firma _____					

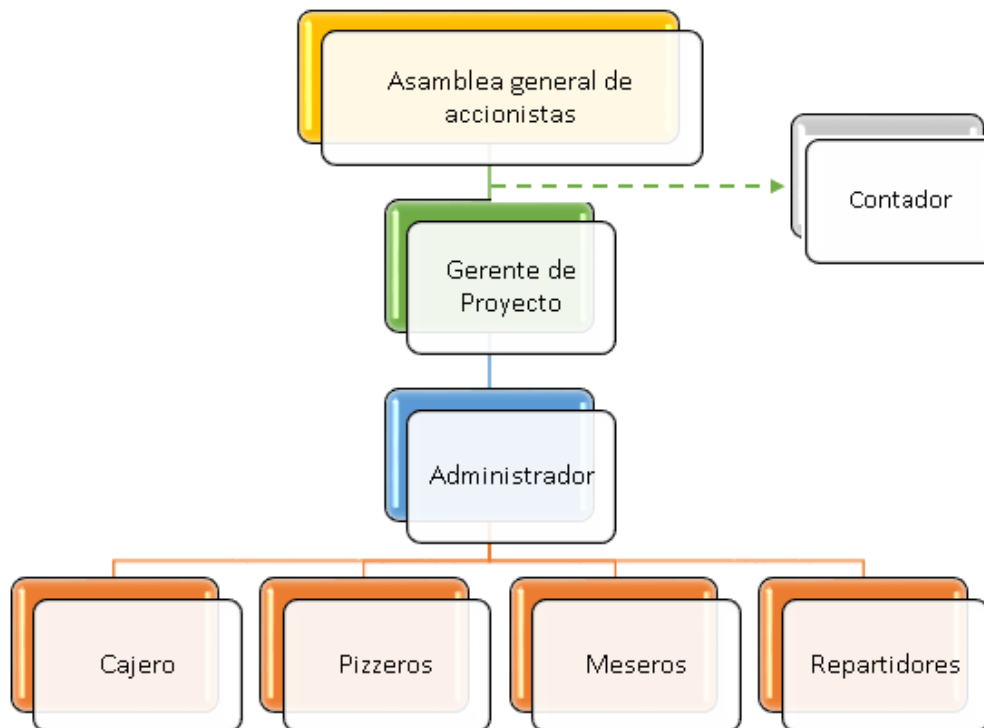
Elaboración propia

## Organigrama

Teniendo en cuenta los tipos de estructura organizacional que existen, Pizza Golf presenta una estructura centralizada, donde la autoridad y toma de decisiones está en la cadena de mando con el fin de organizar el trabajo de manera coherente y progresiva, lo que permite que el proceso sea llevado a cabo de manera eficiente y eficaz en beneficio del incremento del negocio.

### Figura 25

*Estructura orgánico funcional*



Elaboración propia

## Condiciones de trabajo y remunerativas

Pizza Golf S.A.S considera que el recurso humano es su principal capital, por tanto, busca garantizar su estabilidad y seguridad económica para que sea motivación en la prestación de un buen servicio.

### Nómina

**Tabla 30**

*Cálculo detallado de nómina*

<b>CARGO</b>	<b>No Vacante:</b>	<b>TIPO DE CONTRATO</b>
Gerente de proyecto	1	Indefinido
Administrador(a)	1	Indefinido
Cajero (a)	1	Indefinido
Mesero - Vendedor (a)	3	Fijo - Idipron
Repartidor - Vendedor (a)	2	Fijo - Idipron
Pizzero	4	Indefinido

**PIZZA GOLF S.A.S**  
**CALCULO DETALLADO DE NOMINA**  
**En Años**  
**EN MILES (\$000)**

<b>AÑO 1</b>	<b>Cant</b>	<b>Sueldo</b>	<b>Aux. Trans.</b>	<b>TOTAL</b>	<b>AÑO 1</b>
<b>ADMINISTRATIVOS</b>					
Gerente de proyecto	1	2.500	0	2.500	30.000
Administrador(a)	1	1.500	106	1.606	19.277
Cajero (a)	1	1.300	106	1.406	16.877
<b>TOTAL</b>		<b>5.300</b>	<b>213</b>	<b>5.513</b>	<b>66.155</b>
Aportes patronales		9,00%		477	5.724
Aportes sociales		21,02%		1.114	13.370
<b>Prestaciones de ley</b>					
Vacaciones		4,17%		221	2.652
Cesantías		8,33%		459	5.511
Prima		8,33%		459	5.511
Intereses cesantías		1,00%		5	55
<b>TOTAL APORTES</b>					<b>32.823</b>

<b>GASTO DE VENTAS</b>	<b>Cant</b>	<b>Sueldo</b>	<b>Aux. Trans.</b>	<b>TOTAL</b>	<b>AÑO 1</b>
Mesero - Vendedor (a)	3	909	106	3.045	36.539
Repartidor - Vendedor (a)	2	909	106	2.030	24.360
<b>TOTAL</b>		<b>1.817</b>	<b>213</b>	<b>5.075</b>	<b>60.899</b>
Aportes patronales		9,00%		438	5.251
Aportes sociales		21,02%		1.022	12.265
<b>Prestaciones de ley</b>					0
Vacaciones		4,17%		203	2.433
Cesantías		8,33%		423	5.073
Prima		8,33%		423	5.073
Intereses cesantías		1,00%		4	51
<b>TOTAL APORTES</b>					<b>30.145</b>

<b>GASTO DE PRODUCCIÓN</b>	<b>Cant</b>	<b>Sueldo</b>	<b>Aux. Trans.</b>	<b>TOTAL</b>	<b>AÑO 1</b>
Pizzeros	4	1.300	106	5.626	67.510
<b>TOTAL</b>		<b>1.300</b>	<b>106</b>	<b>5.626</b>	<b>67.510</b>
Aportes patronales		9,00%		497	5.961
Aportes sociales		21,02%		1.160	13.923
<b>Prestaciones de ley</b>					0
Vacaciones		4,17%		230	2.762
Cesantías		8,33%		469	5.624
Prima		8,33%		469	5.624
Intereses cesantías		1,00%		5	56
<b>TOTAL APORTES</b>					<b>33.950</b>

Elaboración propia

## Sociedad

Para concretar la idea en curso, se ha determinado que Pizza Golf se desarrollará formalmente a través de una sociedad anónima simplificada de acuerdo con la ley, pues se ha comprobado que el modelo de empresa es beneficioso en varios aspectos clave, como: el capital ingresa a la empresa a medida que la empresa crece, la disposición para la realización de otras actividades comerciales relacionadas con el objeto social de la empresa. Uno de los aspectos evaluados son los beneficios que S.A.S brinda a los emprendedores, incluida la posibilidad de construir un modelo de empresa sin tener que pagar nada al momento de crear el modelo. A diferencia de otros modelos de capital que requieren que Pizza Golf S.A.S aporte un monto mínimo de capital, el capital pagado de la empresa puede ser de cero pesos.

## **Obligaciones legales**

Para cumplir con la normatividad colombiana y evitar sanciones, es importante cumplir con los siguientes requisitos para formalizar la empresa:

Matrícula mercantil vigente: Se solicita a la Cámara de Comercio correspondiente en función de la ubicación de la instalación. Esta actividad debe realizarse dentro del mes siguiente a la fecha de inicio de las actividades Formulario Único de Registro de Empresa - RUES, preguntando si el nombre a utilizar ya está registrado.

Inscripción en el RUT: Se debe estar inscritos en el RUT (Registro Único Tributario).

Inscripción en el RIT: Todo establecimiento de comercio debe quedar inscrito en el Registro de Información Tributaria (RIT), estos formatos se pueden realizar por medio de la página web de la DIAN.

Certificado de Sayco & Acinpro: por el uso de música o de alguna obra protegida por derechos de autor se debe pagar los derechos correspondientes.

Concepto sanitario: Todo establecimiento debe cumplir con las condiciones sanitarias que se describen en la Ley 9 de 1979 y Resolución 2674/2013, Resolución 719 de 2015 y demás normas vigentes concordantes, complementarias y modificatorias, que está compuesta por títulos de carácter general como los de protección del medio ambiente, suministro de agua, y salud ocupacional, así como algunos específicos como el título V denominado Alimentos, en el que se establecen las normas específicas a las que están sujetos los establecimientos industriales y comerciales en los que se realicen actividades que se relacionan con alimentos.

Uso de suelo: Verificar que la actividad económica del establecimiento comercial se pueda desarrollar en la ubicación que se ha escogido, de acuerdo con el Plan de Ordenamiento Territorial y la reglamentación específica del municipio, y solicitar el respectivo certificado de Uso de suelo a la Oficina de Planeación.



Concepto técnico de seguridad humana y protección contra incendios: Este es emitido por el cuerpo de bomberos oficial y tiene como objetivo garantizar el cumplimiento de los aspectos de seguridad y sistemas de protección contra incendios.

Plan de capacitación continuo y permanente: Esto es obligatorio para todos los empleados que manipulan alimentos y debe renovarse anualmente.

Lista de precios: Los precios de los productos deben hacerse públicos, la Superintendencia de Industria y Comercio emitió la circular externa 001 de 1994, en la que estableció que el precio de venta al público de los productos que se comercializan en restaurantes, bares, parrillas, discotecas, cafeterías y similares debe fijarse, a través de la lista, en un lugar suficientemente visible para los consumidores.

### ***Matriz legal***

**Ley 1258 de 2008 Sociedad por Acciones Simplificada** - Congreso de la República. Por medio de la cual se crea la sociedad por acciones simplificada. Artículo 1º. ... La sociedad por acciones simplificada podrá constituirse por una o varias personas naturales o jurídicas, quienes sólo serán responsables hasta el monto de sus respectivos aportes.

**Decreto 2811 de 1974** - Secretaria distrital del Hábitat. Considerando que, los insumos a requerir para la elaboración del producto final son de origen vegetal y animal, es necesario acogerse a leyes que favorezcan a la conservación del medio ambiente como el decreto 2811 de 1974, que hace énfasis en: "Por el cual se dicta el Código Nacional de Recursos Naturales Renovables y de Protección al Medio Ambiente" (El presidente de la república de Colombia, 1974, párr. 1) En el presente Código se regula: a.- El manejo de los recursos naturales renovables, a saber: 1. La atmósfera y el espacio aéreo Nacional; 2. Las aguas en cualquiera de sus estados; 3. La tierra, el suelo y el subsuelo; 4. La flora entre otras.

**Ley 9 de 1979 Código Sanitario Nacional** - Ministerio de la Protección Social. Parámetros que tienen como objetivo lograr un ambiente de trabajo seguro y saludable, que cuente con las condiciones necesarias para preservar y mejorar la salud humana. Se tendrá en

cuenta: Título IV Saneamiento de edificaciones, Título V Alimentos y Título IX Vigilancia y control.

**Ley 100 de 1993** - Sistema de seguridad social. Por medio del artículo 245 ordenó la creación del Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos INVIMA, se encarga de garantizar la salud de los colombianos, vigilando las fábricas y las exportaciones de alimentos, medicamentos, productos de aseo, entre otros, para que sean de excelente calidad y no perjudiquen la salud del consumidor.

**Decreto 3075 de 1997 y resolución 2674 de 2013** - Ministerio de la Protección Social. Normativa mediante la que se establecen las BPM, para los establecimientos destinados al procesamiento de alimentos. Se establece el requerimiento de un plan de saneamiento para todo establecimiento destinado a la fabricación, procesamiento, envase y almacenamiento de alimentos. Se establece que contará como mínimo con: Programa de limpieza y desinfección, Programa de Desechos Sólidos y líquidos, Programa de Control de Plagas, Programa de Abastecimiento de Agua.

**Ley 1122 de 2007** - Ministerio de la Protección Social. Realiza ajustes al sistema general de seguridad social en salud, para mejorar la prestación de los servicios a los usuarios. Establece los parámetros del sistema de inspección, vigilancia y control IVC.

**Decreto 1575 de 2007** - Ministerio de la Protección Social. Sistema para la protección y control de la calidad del agua. Se tendrá en cuenta: Art 10. Donde se establece el tiempo para el lavado de tanques de almacenamiento.

**Resolución 2190 de 1991** - Secretaria Distrital de Salud. Establece los lineamientos de limpieza y desinfección de los tanques de almacenamiento de agua potable y establece la necesidad del formato para su verificación.

**Resolución 378 de 2012** - Secretaría de Salud. Regula el proceso de capacitación para los manipuladores de alimentos y su tiempo de vigencia.

**Resolución 5109 de 2009** - INVIMA y secretaria de salud distrital. Rotulado y etiquetado de alimentos y materias primas para consumo humano

**Ley 1801 de 2016** - Policía Nacional de Colombia. Código de policía y de convivencia.

## **Plan de inversión y financiación**

Para el desarrollo del plan de inversión y financiación de la propuesta para la creación de una pizzería ubicada en la UPZ Arborizadora de la localidad Ciudad Bolívar en la ciudad de Bogotá, se realiza el análisis financiero utilizando la herramienta EVA PROYECT, se toma como base la proyección de ventas estimadas para el primer año como resultado del estudio de mercado y se proyecta de la siguiente manera:

### **Ventas y Costo de Ventas**

Aunque el establecimiento ofrecerá diversos productos para el consumo, para efectos del análisis financiero se han clasificado en 3 grandes grupos:

**Alimentos:** Corresponde a la pizza tipo panini que se contempla como el producto diferenciador, este producto está elaborado con ingredientes, bajos en grasa, sin gluten y nutritivos, adicionalmente, se incluye dentro del menú, la pizza tradicional, hamburguesas y salchipapas, de manera que los clientes tengan variedad de productos para escoger, su precio de venta promedio es de \$8.740 und.

**Bebidas:** En este rubro se consolidan productos comercializados y productos preparados en el establecimiento, gaseosas, jugos naturales, malteadas, etc; Su precio promedio de venta es de \$4.080 und

**Servicios:** Este rubro muestra la facturación por concepto de alquiler de la cancha de mini Golf, la cual no tiene costo para consumos superiores a \$30.000 y para consumos inferiores el costo es de \$30.000 hora

Se estiman ventas para el primer año de \$844.718.000 Millones detalladas con su respectivo costo en la siguiente tabla:

**Tabla 31***Proyección Ventas Primer Año (En Miles De \$)*

<b>Producto</b>	<b>Cant</b>	<b>\$ Unit</b>	<b>Ventas \$</b>	<b>Costo \$</b>	<b>% Costo/Vtas</b>
Alimentos	62.914	8.740	549.850	340.162	61,86%
Bebidas	62.914	4.080	256.708	118.051	45,99%
Servicios	1.272	30.000	38.160	0	0,00%
<b>Total</b>			<b>844.718</b>	<b>458.213</b>	<b>54,24%</b>

Elaboración propia

El costo de ventas se compone de la materia prima, la cual equivale a un 38.8% del total de las ventas y la mano de obra directa que equivale a un 12.01% sobre el mismo valor y los costos indirectos de fabricación el 3.35%.

**Gastos de administración**

Para la administración de este proyecto se establece el gasto de honorarios de un contador externo, el cual llevará los registros contables y se encargará de la elaboración y presentación de impuestos. Útiles de papelería y un rubro de imprevistos.

Se contempla el salario del administrador(a) y el cajero, así como los gastos de depreciaciones y amortizaciones, así:

**Tabla 32 Proyección gastos de administración primer año***Proyección gastos de administración primer año (En Miles De \$)*

<b>Gastos administrativos</b>	
Nomina	66.155
Aportes sociales	32.823
Total gasto de personal	98.978
Gastos de funcionamiento	13.800
Depreciación	3.135
Amortización	8.858
<b>Total gastos administrativos</b>	<b>124.771</b>

Fuente propia

## Gastos de ventas

En este rubro se contempla gastos de arrendamiento, servicios públicos, gastos de publicidad, elementos de aseo y cafetería, combustibles y lubricantes, gastos de personal, comisiones e impuestos de industria y comercio

En resumen, el consolidado de gastos de ventas queda de la siguiente manera:

**Tabla 33 Proyección gastos de ventas primer año**

*Proyección gastos de ventas primer año (En Miles De \$)*

<b>Gastos de ventas</b>	
Nomina	60.899
Aportes sociales	30.145
Total gasto de personal	91.044
Impuesto de ICO	68
Gastos de ventas	176.979
<b>Total gastos de ventas</b>	<b>268.090</b>

Elaboración Propia

## Consolidado de gastos de nómina

La planta laboral se compone por personal administrativo, operativo y de ventas así:

**Tabla 34**

*Planta laboral primer año*

<b>Personal Administrativo</b>		
<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Salario (miles)</b>
Gerente de proyecto	1	2500
Administrador(a)	1	1500
Cajero (a)	1	1300
<b>Personal de Ventas</b>		
<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Salario (miles)</b>
Mesero - Vendedor (a)	3	909
Repartidor - Vendedor (a)	2	909
<b>Personal de Producción</b>		
<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Salario (miles)</b>
Pizzero	4	1300

Elaboración propia

Los gastos totales de nómina, incluyendo carga prestacional y aportes parafiscales del personal para el primer año corresponden a \$291.481.000

## Gastos financieros

Debido a que parte del capital inicial se estima adquirir a través de un crédito bancario, este genera unos cobros de intereses que ascienden a \$7.228.000 para el primer año, dichos intereses se toman de la tabla de amortización del préstamo, la cual se calcula con una tasa E:A de 11.87%, en un plazo de pago de 3 años

## Inversión inicial

Para el cálculo de la inversión inicial se tienen en cuenta las inversiones fijas correspondientes a la compra de Activos fijos tales como, maquinaria y Equipo, muebles y enseres y cámaras de seguridad.

De igual manera se requiere dinero para las inversiones diferidas correspondientes a las adecuaciones del local y gastos de constitución.

Adicionalmente, se estima el capital de trabajo diario y se considera un valor de capital de trabajo equivalente a 15 días ya que es el periodo que se requiere para cubrir principalmente el pago de nómina a los trabajadores.

El siguiente es el consolidado para el cálculo de la inversión inicial:

### Tabla 35

*Valor inversión inicial*

<b>VALOR INVERSIÓN INICIAL</b>	
INVERSIONES FIJAS	28.847
INVERSIONES DIFERIDAS	16.175
CAP. DE TRAB. COS. Y GAS.	34.938
CAP. DE TRAB. CARTERA	-
<b>TOTAL INVERSIÓN INICIAL</b>	<b>79.960</b>

Elaboración; propia

Los recursos se obtendrán principalmente de la aprobación de un crédito bancario por valor de \$74.000.000 Millones y un capital propio por el restante \$5.960.000 Millones

::

## **Estado de Resultados**

Basados en la información anterior y con una proyección de IPC en Colombia del 5%, se proyectó el estado de resultados para los próximos 5 años

### **Tabla 36 Estado de resultados proyectado a 5 años**

*Estado de resultados proyectado a 5 años*



**PIZZA GOLF S.A.S**  
**ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO**  
 En Años  
 EN MILES (\$000)

Concepto	1	2	3	4	5
Ventas estimadas					
Ingresos por ventas	844.718	885.278	927.510	971.480	1.017.254
<b>TOTAL VENTAS</b>	<b>844.718</b>	<b>885.278</b>	<b>927.510</b>	<b>971.480</b>	<b>1.017.254</b>
<b>Costo de ventas</b>	<b>458.213</b>	<b>477.286</b>	<b>497.092</b>	<b>517.656</b>	<b>539.006</b>
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>386.505</b>	<b>407.991</b>	<b>430.419</b>	<b>453.824</b>	<b>478.247</b>
	46%				
<b>Gastos administrativos</b>					
Nomina	66.155	68.140	70.184	72.289	74.458
Aportes sociales	32.823	33.807	34.822	35.866	36.942
Total gasto de personal	98.978	101.947	105.005	108.155	111.400
Gastos de funcionamiento	13.800	14.214	14.640	15.080	15.532
Depreciación	3.135	3.135	3.135	3.135	3.135
Amortización	6.858	4.658	4.658	0	0
<b>Total gastos administrativos</b>	<b>122.771</b>	<b>123.954</b>	<b>127.439</b>	<b>126.370</b>	<b>130.067</b>
<b>Gastos de ventas</b>					
Nomina	60.899	62.726	64.608	66.546	68.542
Aportes sociales	30.145	31.050	31.981	32.941	33.929
Total gasto de personal	91.044	93.776	96.589	99.486	102.471
Impuesto de ICO	68	71	74	78	81
Gastos de ventas	176.979	182.440	188.070	193.874	199.856
<b>Total gastos de ventas</b>	<b>268.090</b>	<b>276.286</b>	<b>284.733</b>	<b>293.438</b>	<b>302.408</b>
<b>Total gastos</b>	<b>390.861</b>	<b>400.240</b>	<b>412.172</b>	<b>419.807</b>	<b>432.475</b>
	46%	45%	44%	43%	43%
<b>UTILIDAD OPERACIONAL</b>	<b>-4.356</b>	<b>7.751</b>	<b>18.247</b>	<b>34.017</b>	<b>45.772</b>
<b>UTILIDAD OPERACIONAL</b>	<b>-4.356</b>	<b>7.751</b>	<b>18.247</b>	<b>34.017</b>	<b>45.772</b>
	-1%	1%	2%	4%	4%
Gasto de intereses	7.228	4.622	1.706	0	0
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>-11.584</b>	<b>3.129</b>	<b>16.541</b>	<b>34.017</b>	<b>45.772</b>
	-1%	0%	2%	4%	4%
Impuesto de Renta	0	2.325	5.474	10.205	13.732
Impuesto Cree y Otros	0	0	0	0	0
<b>Utilidad después de impuestos</b>	<b>-11.584</b>	<b>804</b>	<b>11.067</b>	<b>23.812</b>	<b>32.040</b>
Reserva legal	0	0	0	0	0
Otras Reservas	0	0	0	0	0
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>-11.584</b>	<b>804</b>	<b>11.067</b>	<b>23.812</b>	<b>32.040</b>
	-1%	0%	1%	2%	3%
<b>EBITDA</b>	<b>-1.591</b>	<b>8.597</b>	<b>18.860</b>	<b>26.947</b>	<b>35.175</b>
	0%	1%	2%	3%	3%

Elaboración: Fuente propia

## Flujo de caja

De acuerdo con los diferentes presupuestos y demás partes que involucran la afectación de salidas tangibles o intangibles del recurso del proyecto, a continuación, partiendo desde los respectivos ingresos se establece el flujo de caja proyectado para los primeros 5 años con las siguientes políticas:

El recaudo de ventas es 100% de contado

Para el pago de proveedores, se toma un tiempo de 30 días, al 40% de los proveedores de materia primas, los servicios públicos, arriendos y otros gastos de funcionamiento se pagan mensual

### Tabla 37 Flujo de caja proyectado a 5 años

*Flujo de caja proyectado a 5 años*

<b>PIZZA GOLF S.A.S</b>						
<b>FLUJO DE CAJA PROYECTADO</b>						
En Años						
EN MILES (\$000)						
CONCEPTO	0	1	2	3	4	5
<b>INGRESOS</b>						
Ingresos por Ventas de Contado en el Periodo	0	844.718	885.278	927.510	971.480	1.017.254
Ingresos por Ventas a Crédito Al Inicio del Periodo		0	0	0	0	0
Caja inicial	0	34.938	14.490	767	-4.565	27.257
Préstamo	74.000	0	0	0	0	0
Aporte de capital	5.960	0	0	0	0	0
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>79.960</b>	<b>879.657</b>	<b>899.767</b>	<b>928.277</b>	<b>966.916</b>	<b>1.044.511</b>
<b>EGRESOS</b>						
Pago Compras de mercancías Contado en el periodo		325.396	333.362	348.684	364.626	381.210
Pago Compras de mercancías Crédito al Inicio del Periodo		0	10.330	10.583	11.069	11.575
costo de Personal Producción		101.459	104.503	107.638	110.867	114.193
Costos Indirectos De Fabricación		28.326	29.175	30.051	30.952	31.881
Gastos de funcionamiento		190.779	196.654	202.710	208.953	215.388
Gastos de personal		190.022	195.722	201.594	207.642	213.871
Amortización préstamo		21.957	24.564	27.479	0	0
Compra de activos fijos	28.847	0	0	0	0	0
Gastos de iniciación y montaje	16.175	0	0	0	0	0
Pago de intereses		7.228	4.622	1.706	0	0
Pagos de impuestos	0	0	68	2.396	5.548	10.283
<b>TOTAL EGRESOS</b>	<b>45.022</b>	<b>865.167</b>	<b>899.000</b>	<b>932.842</b>	<b>939.658</b>	<b>978.402</b>
<b>SALDO FINAL EN CAJA</b>	<b>34.938</b>	<b>14.490</b>	<b>767</b>	<b>-4.565</b>	<b>27.257</b>	<b>66.109</b>

Fuente: Elaboración propia

## Balance general

De acuerdo con los gastos e inversiones mencionados en el documento, el balance general proyectado quedaría de la siguiente manera:

**Tabla 38**

*Balance general proyectado a 5 años*

<b>PIZZA GOLF S.A.S</b>						
<b>BALANCE GENERAL PROYECTADO</b>						
<b>En Años</b>						
<b>EN MILES (\$000)</b>						
<b>CUENTA CONTABLE</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>ACTIVO</b>						
<b>Corriente</b>						
Caja y Bancos	34.938	14.490	767	0	27.257	66.109
Inventario	0	7.298	7.636	7.987	8.352	8.732
Clientes		0	0	0	0	0
<b>Total Activo Corriente</b>	<b>34.938</b>	<b>21.788</b>	<b>8.403</b>	<b>7.987</b>	<b>35.609</b>	<b>74.841</b>
Propiedad Planta y equipo	28.847	28.847	28.847	28.847	28.847	28.847
Depreciación Acumulada		3.135	6.269	9.404	12.539	15.673
<b>Total Propiedad, Planta y Equipo</b>	<b>28.847</b>	<b>25.712</b>	<b>22.578</b>	<b>19.443</b>	<b>16.308</b>	<b>13.173</b>
Otros Activos						
Diferidos ajustados	16.175	9.317	4.658	0	0	0
Amortización acumulada		0	0	0	0	0
<b>Total Otros Activos</b>	<b>16.175</b>	<b>9.317</b>	<b>4.658</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>79.960</b>	<b>56.817</b>	<b>35.639</b>	<b>27.430</b>	<b>51.917</b>	<b>88.014</b>
<b>PASIVOS</b>						
Cuentas por Pagar por Flujo caja		0	0	4.565	0	0
Obligaciones Financieras	74.000	52.043	27.479	0	0	0
Impuestos por Pagar		68	2.396	5.548	10.283	13.813
Cuentas por Pagar proveedores		10.330	10.583	11.069	11.575	12.102
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>74.000</b>	<b>62.440</b>	<b>40.458</b>	<b>21.182</b>	<b>21.858</b>	<b>25.915</b>
<b>PATRIMONIO</b>						
Aportes de Capital	5.960	5.960	5.960	5.960	5.960	5.960
Reserva Legal		0	0	0	0	0
Utilidades del periodo		-11.584	804	11.067	23.812	32.040
Utilidades Acumuladas		0	-11.584	-10.780	287	24.099
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>5.960</b>	<b>-5.623</b>	<b>-4.820</b>	<b>6.247</b>	<b>30.059</b>	<b>62.100</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>79.960</b>	<b>56.817</b>	<b>35.639</b>	<b>27.430</b>	<b>51.917</b>	<b>88.014</b>

Fuente: Elaboración propia

## Indicadores de Viabilidad

El análisis financiero de Pizza Golf S.A.S. muestra una Tasa Interna de Retorno (TIR) del 11% la cual es superior a la tasa interna de oportunidad (TIO) estimada en 5%, teniendo en cuenta que en la actualidad las opciones de inversión de renta fija ofrecidas en el sector

financiero oscilan entre el 1.5% y el 3% E.A, se estima una rentabilidad esperada del máximo ofrecido por el sector financiero más 2 puntos, lo cual se considera atractivo para los socios y/o eventuales inversionistas.

Su valor presente neto de los flujos de caja es positivo, siendo de \$16.454 y la relación costo beneficio es de 1,21, lo cual indica que por cada peso invertido se obtiene un beneficio de 1,21.

En cuanto a la rentabilidad real esta corresponde al 9% superior en 4 puntos porcentuales frente a la tasa interna de oportunidad (TIO)

El punto de equilibrio estimado para el desarrollo de la operación se estima en \$869.887.000

### **Tabla 39**

#### *Análisis Financiero*

ANÁLISIS FINANCIERO		RESULTADO
Tasa Interna de Retorno	(TIR)	11%
Valor Presente Neto	(VPN)	16.454
Tasa Interna de Oportunidad	(TIO)	5%
Relación Beneficio / Costo	(B/C)	1,21
Tasa verdadera de Rentabilidad	(TVR)	9%

Elaboración propia

## Análisis de riesgos

**Tabla 40 Identificación y evaluación cualitativa de riesgos**

*Identificación y evaluación cualitativa de riesgos*

ACTIVIDAD	TIPO DE RIESGO	RIESGO	FRECUENCIA			IMPACTO			TOTAL (FRECUENCIA X IMPACTO)
			1	2	3	1	2	3	
Desarrollo de la actividad comercial	Sistemático	Reglamentaciones gubernamentales que afecten la actividad comercial por crisis económicas o pandemias		2				3	6
Ejecución del proyecto	Financiero	No otorgamiento del préstamo para la financiación	1					3	3
Adecuación Local	Financiero	Falta de recursos	1					3	3
Adquisición de materias primas	Económico	Incrementos de precios no calculados		2			2		4
Preparación de alimentos	Físico	Accidentes laborales como cortadas o quemaduras		2				3	6
Desarrollo de la actividad productiva y comercial	Físico	Accidentes de caídas de empleados y/o clientes por derrames o riesgo de incendio por malas instalaciones eléctricas o descuido de hornos y estufas	1				2		2
Desarrollo de la actividad productiva y comercial	Químico	Intoxicación con productos de aseo	1				2		2
Desarrollo de la actividad productiva y comercial	Químico	Plagas (ratones- cucarachas, etc)	1				2		2
Desarrollo de la actividad productiva y comercial	Ergonómico	Levantamiento o transporte de cargas, por adopción de posturas forzadas y de esfuerzo muscular mantenido y un discomfort ambiental sonoro.			3			3	9
Desarrollo de mercado	Económico	Relación de producto precio no sea atractiva para el cliente.		2				3	6
Desarrollo gestión ambiental	Ambiental	Inadecuada disposición de los residuos sólidos y aguas residuales.			3			3	9
Planificación del proyecto.	Administrativo	Desconocimiento o faltas de documentación de los procedimientos, falta de claridad en los roles y responsabilidades.	1				2		2
Desarrollo de la actividad productiva y comercial	Técnico	Retrasos en la producción por fallas en los equipos, no se dispone de un plan de mantenimiento preventivo.	1				2		2

Valoración del riesgo		
<b>Frecuencia</b>	<b>Alta</b>	<b>3</b>
	<b>Media</b>	<b>2</b>
	<b>Baja</b>	<b>1</b>
<b>Impacto</b>	<b>Alto</b>	<b>3</b>
	<b>Medio</b>	<b>2</b>
	<b>Bajo</b>	<b>1</b>

Fuente: Elaboración propia

El total de trece actividades son identificadas riesgos categorizados de tipo administrativo, sistemático, químico, ergonómico, ambiental, técnico, económico y financiero, cada una de

ellas con una valoración del riesgo del 1 al 3, donde uno es el grado menor y 3 el grado más alto.

La relación de frecuencia e impacto también está denominada de 1 a 3, donde el total corresponde a la multiplicación de la valoración por el impacto dando como resultado el valor más alto como el riesgo principal identificado y el mínimo valor los riesgos en menor grado.

Riesgos más altos: Son dos, levantamiento o transporte de carga por posturas inadecuadas y la inadecuada disposición de los residuos sólidos, con ponderación de 9.

Riesgos en menor grado: son cinco, accidentes de caídas de funcionarios y/o clientes, intoxicación por productos de aseo, plagas, desconocimiento o falta de documentación, retrasos en la producción, con ponderación numérica de 2 el cual es el menor.

**Tabla 41***Plan para gestionar el riesgo*

ACTIVIDAD	RIESGO	DESCRIPCIÓN CONTROL	RESPONSABLE	MECANISMO CONTROL
Desarrollo de la actividad comercial	Sistemático	Preveer inventarios de vencimiento a largo plazo o pocas cantidades de vencimiento a corto plazo, crear provisión para pagos de arriendos y sueldos	Administrador	% de provisión mayor a un mes de gastos
Ejecución del proyecto	Financiero	Elaborar un estudio de factibilidad y un plan de gestión financiera del proyecto.	Gerente	Cumplimiento del presupuesto
Adecuación Local	Financiero	Garantizar desembolso de crédito y/o entrega de recursos de Inversionistas	Administrador	Recursos disponibles VS presupuesto de gastos => 100%
Adquisición de materias primas	Económico	Negociar anticipadamente con proveedores	Administrador	Cumplimiento % Costo de MP presupuestadas
Preparación de alimentos	Físico	Establecer elementos de protección personal adecuados y velar por su suministro y uso correcto	Administrador	Indicador de Accidentes Laborales
Desarrollo de la actividad productiva y comercial	Físico	Establecer protocolos de seguridad tales como revisiones periódicas al sistema eléctrico, instalación de extintores, detectores de humo, capacitación a empleados, creación de brigadas de emergencia, creación de salidas de emergencia, etc	Administrador	Indicador de Incidentes y accidentes en el establecimiento
Desarrollo de la actividad productiva y comercial	Químico	Definir identificación y ubicación a productos químicos que se encuentre lejos de las áreas de alimentos y áreas de circulación frecuente de empleados y clientes	Administrador	Indicador de Incidentes y accidentes en el establecimiento
Desarrollo de la actividad productiva y comercial	Químico	Establecer rutinas de fumigación y rutinas de aseo profundas	Administrador	Indicador de Incidentes y accidentes en el establecimiento
Desarrollo de la actividad productiva y comercial	Ergonómico	Realizar pausas en el trabajo para cambiar de postura, adaptar el mobiliario y las herramientas de trabajo para minimizar actividades repetitivas, efectuar reconocimientos médicos periódicos que faciliten la detección de posibles lesiones músculo-esqueléticas.	Administrador	Valoración estimada de los riesgos.
Desarrollo de mercado	Económico	Elaborar una encuesta de intención de consumo, diseñar un estudio de precios y proveedores existentes.	Gerente	Valor producto Vs Valor competidores.
Desarrollo gestión ambiental	Ambiental	Realizar plan de gestión ambiental, para implementar protocolos mediante capacitaciones.	Administrador	Listas de chequeo y actas de disposición final.

Fuente: Elaboración propia

El plan para la gestión del riesgo se detalla en trece actividades necesarias para la gestión, en el plan se detallan en que consiste las acciones de control que establecen la reducción del riesgo, el responsable de garantizar su ejecución y cuál será el mecanismo de control para el seguimiento y evaluación, conforme a las características de cada actividad y tipo de riesgo.

## **Sostenibilidad ambiental y responsabilidad social empresarial**

La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es un concepto que se ha abierto camino en la sociedad y que muchas personas de las empresas conocen y reivindican.

“Podemos por tanto afirmar que el concepto de Responsabilidad Social está relacionado con la parte de la actividad voluntaria de las empresas relativa a la mejora de la sociedad a la que pertenecen y a la preocupación por el medio ambiente en el que se encuentran” (Ricardo J. Server Izquierdo. Noviembre 2005., pág. 4.).

Económicamente esta acción ya influye de forma constante en el posicionamiento en el mercado y ya es capaz de marcar e influir en tendencias. Sin embargo, no son sólo las prácticas corporativas las que influyen en la transformación de las relaciones económicas, los consumidores que ejercen libremente sus opciones de consumo de manera responsable cierran este “ambiente”, que provoca el cambio económico y, por tanto, la mejora de los entornos de vida de las personas en armonía con los límites del planeta.

El uso responsable de los recursos en la producción y distribución de alimentos debe ir de la mano de un cambio en el modo de consumo que garantice el fin para el que se debe producir el alimento.

La responsabilidad social es la responsabilidad de una organización por el impacto de sus decisiones y actividades en la sociedad y el medio ambiente a través de un comportamiento ético y transparente que contribuya al desarrollo sostenible, incluida la salud y el bienestar de la sociedad, además tener en cuenta las expectativas de las partes interesadas Stakeholders, cumplir con la ley y ser compatible con los estándares internacionales de conducta, ya sea en grandes organizaciones o en medianos y pequeños negocios, todos hacen parte del compromiso y la responsabilidad de avanzar y mejorar en este enorme engranaje, e integrarse en toda la organización y poner en práctica todas sus relaciones.



El equipo de trabajo de Pizza Golf S.A.S en aspectos ambientales establecerá programas de cuidado y conservación del medio ambiente y los recursos naturales, mediante la implementación de controles operacionales que contribuyan a la disminución del impacto negativo al medio ambiente, con conocimiento y apropiación de las normas ambientales ajustadas a las necesidades.

Se implementará un plan de gestión ambiental donde se manejarán temas transversales como: manejo integral de residuos sólidos generados en el establecimiento, uso eficiente del agua y la energía y prácticas sostenibles, con la adopción y divulgación de buenas prácticas ambientales, con un constante mejoramiento de las condiciones ambientales internas y las políticas establecidas en Pizza Golf SAS.

#### Gestión integral de residuos:

Conforme a la Norma Técnica Colombiana GTC 24 Gestión Ambiental, residuos Sólidos. Guía para la separación en la fuente. Pizza Golf S.A.S realizará la gestión integral de residuos al interior (gestión interna), como fuera de ella (gestión externa), rigiéndose por los principios básicos de bioseguridad, minimización en la generación de estos, una cultura de no basura y su prevención.

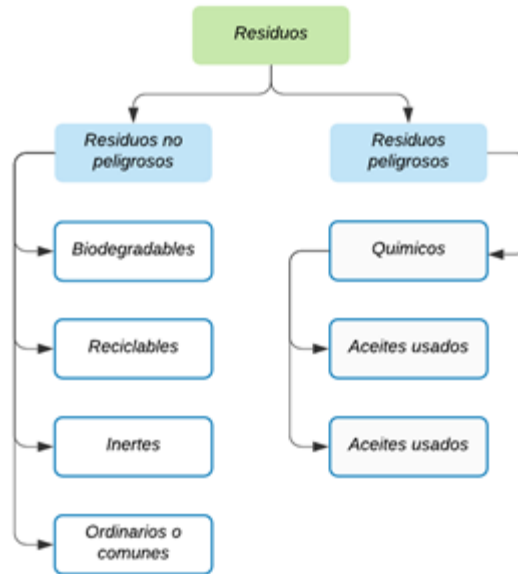
Comprendiendo la gestión interna como el conjunto de actividades relacionadas con la generación, separación, disposición interna, transporte, tratamiento y disposición final.

La gestión externa es el conjunto de operaciones y actividades de las empresas que realizan la recolección, transporte, tratamiento y disposición final de los residuos.

Para la actividad económica Pizza Golf S.A.S será generadora de los siguientes residuos:

**Figura 26**

*Diagrama residuos generados*



Elaboración propia

**Residuos no peligrosos:** Son aquellos producidos por el generador en cualquier lugar y en desarrollo de su actividad, que no presentan riesgo para la salud humana y/o el medio ambiente.

**Biodegradables:** Son aquellos restos químicos o naturales que se descomponen fácilmente en el ambiente. En estos restos se encuentran los vegetales, residuos alimenticios no infectados, papel higiénico, papeles no aptos para reciclaje, jabones y detergentes biodegradables, madera (en caso de arreglos locativos) y otros residuos que puedan ser transformados fácilmente en materia orgánica.

**Reciclables:** Son aquellos que no se descomponen fácilmente y pueden volver a ser utilizados en procesos productivos como materia prima. Entre estos residuos se encuentran: algunos papeles y plásticos, partes y equipos en el momento que se dé su depreciación, entre otros.

**Inertes:** Son aquellos que no permiten su descomposición, ni su transformación en materia prima y su degradación natural requiere grandes períodos de tiempo. Entre estos se encuentran: el icopor, algunos tipos de papel como el papel carbón, algunos plásticos, residuos de demolición (implementación del lugar ambientado y posteriores arreglos locativos).

**Ordinarios o comunes** Son aquellos generados en el desempeño normal de las actividades. Estos residuos se generan en oficinas, pasillos, áreas comunes y en general en todos los sitios del establecimiento.

**Residuos peligrosos:** Son aquellos residuos producidos con alguna de las siguientes características: combustibles, inflamables, reactivos, volátiles, corrosivos y/o tóxicos; los cuales pueden causar daño a la salud humana y/o al medio ambiente. Así mismo se consideran peligrosos los envases, empaques y embalajes que hayan estado en contacto con ellos.

**Químicos:** Son los restos de sustancias químicas y sus empaques o cualquier otro residuo contaminado con éstos, los cuales, dependiendo de su concentración y tiempo de exposición tienen el potencial para causar la muerte, lesiones graves o efectos adversos a la salud y el medio ambiente.

**Otros residuos:** Elemento o restos de éstos en desuso, contaminados o que contengan metales pesados como bombillas y luminarias.

**Aceites usados:** Son aquellos aceites con base mineral o sintética que se han convertido o tornado inadecuados para el uso asignado o previsto inicialmente, tales como grasas, aceites de equipos, residuos de trampas de grasas.

Pizza Golf S.A.S implementará la Resolución 2184/2019 donde se establece el código de colores para la separación de residuos sólidos en la fuente de la siguiente manera:

## Figura 27 Código de colores para la separación de residuos sólidos

*Código de colores para la separación de residuos sólidos*



Fuente: Resolución 2184/2019

En todas las áreas del establecimiento se instalarán recipientes para el depósito inicial de residuos, identificados y marcados, del color correspondiente a la clase de residuos que se va a depositar en ellos, de tipo tapa y pedal.

Los residuos aprovechables: se manejarán con el centro comercial, quienes, dentro de su plan de gestión ambiental, cuentan con una empresa recolectora de reciclaje para su disposición final.

Residuos no aprovechables: serán dispuestos en las áreas de almacenamiento temporal de residuos sólidos para la recolección por la empresa encargada de esta labor.

Los residuos orgánicos aprovechables: serán gestionados con una empresa recolectora de estos como Recytrans cuyo destino al que serán llevados y tratados estos residuos será el de valorización energética y/o compostaje como abono apto para la agricultura, generando un valor agregado a un artículo que se daba por perdido a través de procesos industriales para el óptimo aprovechamiento de cada recurso obtenido.

Pizza Golf S.A.S también implementará la recolección de residuos peligrosos como:

Recolección de luminarias, pilas y bombillas como lo establece el Decreto 110 de 2015 que rige el tratamiento de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE), dichos elementos se deben reciclar dado que contienen pequeñas cantidades de mercurio, un material tóxico con un alto poder contaminante (fluorescentes, bombillas de bajo consumo y descarga). Los LED, aunque no tienen mercurio, también deben reciclarse porque, al igual que el resto de lámparas, sus materiales deben aprovecharse. De manera similar ocurre con los aparatos de alumbrado fabricados con diversos materiales, como plásticos, vidrio, metacrilato, metales, mercurio, etc. que pueden recuperarse. Esta actividad también se ejecutará con una empresa certificada responsable del tratamiento de estos residuos para la generación de mercurio puro, polvo luminiscente exento de mercurio ya destilado, vidrio y metal.

Aceite usado: Pizza Golf S.A.S implementará el encapsulamiento del aceite usado, posteriormente se establecerá acuerdo con una empresa certificada para la recolección del producto y su aprovechamiento en la realización de jabones, cremas, lubricantes, ceras, velas, pinturas, barnices y abonos orgánicos a través del compostaje para la producción de biocombustibles.

Ahorro y uso eficiente de energía:

Pizza Golf S.A.S establecerá e implementará estrategias dirigidas a la optimización del uso de la energía y a la conservación de los recursos energéticos (energía eléctrica y combustibles), “realizar evaluaciones técnicas y económicas que permitan identificar las posibilidades de reducir el costo específico de la energía en todos sus procesos, de manera rentable y sin afectar la cantidad y la calidad del producto. La caracterización energética es el paso previo para implementar un sistema de gestión o administración de la energía” contemplado en el programa para el uso eficiente de los recursos energéticos de la Secretaria Distrital de Ambiente, (s.f.)

Se adoptarán las siguientes medidas:

1. Los muros internos y techos del establecimiento deben ser de colores claros, preferiblemente blancos.
2. Se utilizará de manera racional la energía en las actividades derivadas de la prestación del servicio, incentivando la utilización de luz natural.
3. Se contará con sistemas ahorradores de luz en cada una de las fuentes de iluminación (bombillas ahorradoras o tubos fluorescentes), así como la instalación de un sistema tipo LEO (Bombilla tipo rosca o tubo fluorescente).
4. Se llevarán a cabo análisis periódicos de conexiones y terminales, fluctuaciones de voltaje, mantenimiento sistemático en los sistemas de iluminación, inactivar iluminación no requerida.
5. Instalar sistemas de control de iluminación.

Ahorro y uso eficiente de agua:

Pizza Golf implementará y construirá estrategias dirigidas a la optimización del uso del agua y a la conservación del recurso, mediante:

1. Sistemas ahorradores de agua en cada uno de los puntos hidráulicos.
2. Sistemas de pedal en los puntos hidráulicos.
3. Reutilización del agua utilizada en los procesos de desinfección de los alimentos, para operaciones de aseo fuera de las áreas de cocina y preparación de alimentos.

Prácticas sostenidas:

Pizza Golf S.A.S dentro de las prácticas sostenibles también implementará el no uso de elementos de acopar, estableciendo el uso de vasos de vidrio para la atención en mesa, se hará uso de productos químicos amigables con el medio ambiente, incentivará el no uso de pitillos, de requerir el cliente se suministrará pitillos biodegradables de papel totalmente reciclables.

Dado que la presentación del producto es en porción individual, para su envoltura, se hará uso de papel anti graso biodegradable, encerado a base de aceite de palma, amigable con el medio ambiente. Se hará uso para los servicios a domicilio en desechables biodegradables, elaborados de materiales naturales renovables como fécula de maíz y bagazo de caña de azúcar, los cuales pueden ser utilizados como compostaje. Dentro de estos proveedores se encuentran las empresas ecoplanetabio y ecoologic.

Se realizarán procesos de sensibilización, capacitación y entrenamientos con todos los involucrados, se gestionarán jornadas de divulgación y campañas dirigidas a todos los involucrados en el plan de gestión ambiental.

Pizza Golf S.A.S contribuye al desarrollo humano sostenible, a través del compromiso y la confianza de la empresa hacia sus empleados y sus familias, hacia la sociedad en general y hacia la comunidad.

Pizza Golf S.A.S. considera que sus empleados son el primer canal a través del cual puede contribuir a un desarrollo de la sociedad, brindando un buen ambiente laboral, oportunidades de crecimiento y salarios dignos cumpliendo con los requisitos de ley de manera tal que en sus hogares puedan tener una vida digna y de calidad, llevando así también a contribuir con la convivencia y desarrollo de sus miembros.

Paralelamente considera que empleados motivados se redunda en compromiso con la empresa, el buen uso de sus recursos y clientes satisfechos y por ende se asegura la sostenibilidad y crecimiento económico de la empresa.

El Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud es una Entidad que, a través la gestión de convenios con otras Entidades, busca implementar acciones de corresponsabilidad con sus jóvenes beneficiarios para el aprovechamiento de las capacidades y potencialidades, con el fin de apoyar en su desarrollo de competencias laborales, e impulsar

la generación de ingresos que aporte para que el Joven tenga los recursos propios para su mantenimiento mientras termina su proceso académico dentro del Instituto.

El objetivo de esta propuesta es involucrar a los jóvenes bachilleres y técnicos que hacen parte del IDIPRON en los procesos que se vienen adelantando desde escenarios de protección social, del ministerio del trabajo, diversos organismos del gobierno nacional y empresas privadas dirigidos a generar Un entorno laboral propicio para el desarrollo personal y profesional del joven.

Pizza Golf S.A.S realizará alianza estratégica con IDIPRON, orientadas a la vinculación de sus jóvenes en el campo laboral que complemente el ciclo de los procesos formativos con la generación de ingresos que contribuyan al bienestar de su núcleo familiar y una futura formación profesional.

El 13 de mayo de 2020, la Alcaldía de Bogotá impulsó esta iniciativa a través del Ministerio de Desarrollo Económico como parte del Proceso de Implementación de Políticas Públicas de Seguridad Alimentaria y Alimentaria para el Distrito Capital 2019-2031: Construyendo Ciudadanía para la Alimentación y Estrategia de Integración Regional.

La estrategia tiene como objetivo mejorar la capacidad de los productores de Bogotá y la región central para reducir los vínculos intermedios y generar mejores ingresos mediante la comercialización de productos de manera justa con base en la dinámica actual del mercado. Participan pequeños y medianos productores y procesadores de alimentos, que puedan expedir factura o documento equivalente en el cumplimiento de la normatividad sanitaria vigente.



## **Resumen ejecutivo**

El Hobby de una familia por hacer pizzas caseras con ingredientes saludables buscando dar a sus hijos un alimento atractivo con valor nutricional y disfrutar del golf como una actividad familiar fue el motor que impulsó este proyecto.

Nace la idea de compartir esta pasión con las personas de la UPZ ciudad Bolívar y solucionar de paso el ingreso económico de la familia.

Encontrando que el centro comercial plaza El ensueño tiene gran acogida en la comunidad por su gran número de visitantes al año el cual corresponde al promedio de 24.200 personas diarias (2019) y realizando estudios que demuestran que la pizza es el alimento de comida rápida más consumido por la población en Latinoamérica se inicia el análisis de la planeación estratégica en la cual se analizaron factores internos y externos, encontrando fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades para las cuales se establecieron retos y estrategias enfocadas a:

Ofrecer un producto agradable y nutritivo a un precio accesible y en un ambiente familiar ambientado en golf como un deporte incluyente para todas las edades y géneros, velando por el compromiso social a través de oportunidades de empleo a jóvenes en restitución de derechos y apoyando el sector agrícola con la compra de sus materias primas a entidades de mercados campesinos.

Basar las actividades en valores de excelencia, integridad, calidad y responsabilidad que garanticen la satisfacción de los empleados y clientes y aportando al desarrollo de la sociedad con estándares de calidad óptimos.

Sus instalaciones contarán con espacios amplios y apropiados para la elaboración de alimentos y almacenamiento correcto de materias primas, cumple con las normas de bioseguridad exigidas en este momento para garantizar el bienestar de clientes y empleados.

Pizza Golf S.A.S. Posee políticas de producto, servicio al cliente, promociones y distribución acordes para cumplir con los objetivos de la empresa.

Se estima cubrir 12 vacantes de empleo entre administradores, cajeros, meseros, pizzero y repartidores, todos ellos con salarios legales y cumpliendo con las condiciones de ley, con actividades establecidas para cada cargo que velen por la completa atención de su público.

El manejo y almacenamiento de materias primas está analizado y estructurado garantizando la conservación de la cadena de frío y las demás condiciones para que los productos que se ofrecen sean de buena calidad.

Contará con equipo y maquinaria que facilite la preparación de los alimentos y garanticen tiempos de entrega en condiciones de temperatura y presentación aptas para el consumo y buen disfrute.

En cuanto a los resultados financieros, estos están presupuestados y detallados de manera que permita su control y fácil identificación de variables que se requiera corregir en temas de incremento de ventas o reducción de costos para garantizar la rentabilidad ofrecida a sus socios y/o inversionistas, así como los pagos a empleados y proveedores.

El análisis financiero muestra resultados favorables para los socios y/o posibles inversionistas, generando con ventas estimadas de 844 Millones anuales una rentabilidad real del 9%, TIR del 11% frente a una TIO estimada en 5% con un punto de equilibrio de \$869 Millones anuales

Por último, existe un compromiso de Pizza Golf S.A.S. con la conservación del medio ambiente a través de una correcta separación y manejo de residuos, está comprometida con la sociedad y con sus empleados y clientes a través del buen trato y oportunidades de desarrollo de los miembros de su equipo.

## Referencias

Méndez, R. (2016) Formulación y Evaluación de Proyectos, Enfoque para Emprendedores. Novena edición. Digiprint Editores.

Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos Oficina de Estadísticas de las Comunidades Europeas (2006). Manual de Oslo, Guía para la Recogida e Interpretación de Datos sobre Innovación. Tercera edición. OCDE y Eurostat.

Bender, A. (1994). Diccionario de Nutrición y Tecnología de alimentos. Editorial Acribia.

Alles, M. (2010). Nuevo Enfoque Diccionario de Competencias la trilogía. Las 60 Competencias más Utilizadas. Granica.

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (s.f). ¿Qué es la vulnerabilidad? International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies.

<https://www.ifrc.org/es>

Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud (s.f). ¿Qué es IDIPRON? Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud.

<https://www.idipron.gov.co/informacion>

Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud (s.f). 1104 Distrito Joven: Desarrollo de competencias laborales a jóvenes con derechos vulnerados 2019. Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud. <https://www.idipron.gov.co/1104-distrito-joven-desarrollo-de-competencias-laborales-a-jovenes-2019>

Naciones Unidas Bolivia (s.f). FAO – Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura. Naciones Unidas Bolivia.

<http://www.nu.org.bo/agencia/organizacion-de-las-naciones-unidas-para-la-agricultura-y-la-alimentacion/>

Carnero, E. (2021). 10 pizzas para comer (y saborear) sin remordimientos. Saber Vivir TVE. <https://www.sabervivirtv.com/nutricion/diez-pizzas-muy-saludables>

Guzmán, C. (2018). La tasa de desempleo en Bogotá se ubicó en 9,7% para el trimestre septiembre-noviembre. Secretaría de Desarrollo Económico.

<http://observatorio.desarrolloeconomico.gov.co/mercado-laboral-mercado-laboral-general/la-tasa-de-desempleo-en-bogota-se-ubico-en-97-para-el>

Departamento Administrativo Nacional de Estadística (2020). Mercado laboral. Departamento Administrativo Nacional de Estadística. [https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/ech/pres\\_web\\_empleo\\_resultados\\_jul\\_20.pdf](https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/ech/pres_web_empleo_resultados_jul_20.pdf)

Secretaría de Desarrollo Económico (2020). Consulte el registro de organizaciones productoras de alimentos. Secretaría de Desarrollo Económico. <http://www.desarrolloeconomico.gov.co/noticias/consulte-registro-organizaciones-productoras-alimentos>

Ministerio de Salud y Protección Social (2013). Resolución 2674 de 2013. Ministerio de Salud y Protección Social

Azuero, D. (2014). La Comunicación de la RSE. Propuesta para un modelo de comunicación responsable. FORÉTICA.

[https://foretica.org/wp-content/uploads/publicaciones/cuadernos-foretica/cuaderno\\_foretica\\_13\\_comunicacion\\_rse.pdf](https://foretica.org/wp-content/uploads/publicaciones/cuadernos-foretica/cuaderno_foretica_13_comunicacion_rse.pdf)

Cerezo, J. (2007). Diseño y ejecución del plan de mejoramiento para las empresas Precorico, Bambinos Pizza, Etakano y la Habana. Universidad Autónoma de Occidente.

<https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/6476/T04466.pdf;jsessionid=45E6CDB99357F2E3235DA01216C46910?sequence=1>

ICONTEC. (20 de mayo de 2009). Gestión Ambiental. Residuos Sólidos .Guía para la separación en la fuente. En Norma Técnica Colombiana GTC 24. Disponible en:  
<http://www.bogotaturismo.gov.co/sites/intranet.bogotaturismo.gov.co/files/GTC%2024%20DE%202009.pdf>

Ministerio de ambiente y desarrollo sostenible (2019) Resolución No. 2184 de 2019. Disponible en:  
<https://www.minambiente.gov.co/images/normativa/app/resoluciones/res%202184%202019%20colores%20bolsas-41.pdf>

Empresa de productos biodegradables Colombia 2020. Ecoplanetabio. Disponible en <https://ecoplanetabio.com/>

Papel antigrasa - Envases comida para llevar. Colombia 2020. Ecoologic. Disponible en <https://www.ecoologic.com/papel-antigrasa>

Secretaria distrital de ambiente (programa para el uso eficiente de los recursos energéticos. disponible en: [www.ambiente.bogota.gov.co](http://www.ambiente.bogota.gov.co)

Artículo Responsabilidad social empresarial (RSE). Abril 2014. Disponible: <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2014/04/07/la-responsabilidad-social-en-la-organizacion/>

Artículo Responsabilidad social empresarial (RSE). Abril 2014. Disponible: <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2014/04/07/la-responsabilidad-social-en-la-organizacion/>

Coquillat, D. (2019). 25 tendencias para restaurantes que dominarán en 2020. Disponible: <https://www.diegocoquillat.com/25-tendencias-para-restaurantes-que-dominaran-en-2020/#:~:text=En%202020%20la%20adopci%C3%B3n%20tecnol%C3%B3gica,disruptivo%20enorme%20en%20esta%20industria>

Ricardo J. Server Izquierdo. Noviembre 2005. La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y su gestión integrada. Inmaculada Villalonga Grañana Centro de Investigación y Especialización en Gestión de Empresas Agroalimentarias (CEGEA) Universidad Politécnica de Valencia.

Secretaría Distrital de Ambiente. (s.f.). Programa para el Uso Eficiente de los Recursos Energéticos, Guía de Apoyo al Empresario. Secretaría Distrital de Ambiente.

<http://www.ambientebogota.gov.co/documents/24732/3988179/Gu%C3%ADa+programa+para+el+uso+eficiente+de+los+recursos+energ%C3%A9ticos.pdf>