

# GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RESTAURANTES



Relator: Mauricio Araya N.

## CONTENIDO

Modulo 1: La industria de la Gastronomía

Modulo 2: Organización del Establecimiento Gastronómico

Módulo 3: Creación de Emprendimiento Gastronómico Turístico

Módulo 4: El Plan de negocios

## 4.1. Antecedentes del Plan de Negocios

### 4.1.1. Concepto

Es una recopilación escrita de:



Lo anterior, con relación a un negocio, organizados de tal manera que se anticipe el logro de los objetivos propuestos.

## 4.1. Antecedentes del Plan de Negocios

### 4.1.1. Concepto

➤ Objetivos:

Desarrollar los aspectos más relevantes que permitan tomar la decisión de inversión

Establecer los compromisos sobre los beneficios que se pueden obtener de la inversión a realizar

## 4.1. Antecedentes del Plan de Negocios

### 4.1.2. Ventajas

- Internamente como instrumento de trabajo
- Externamente como tarjeta de presentación de la Empresa
- Facilita a la administración de una empresa
- Concentrar los esfuerzos en el control de las desviaciones de los indicadores

## 4.1. Antecedentes del Plan de Negocios

### 4.1.3. Características de un Plan de Negocios

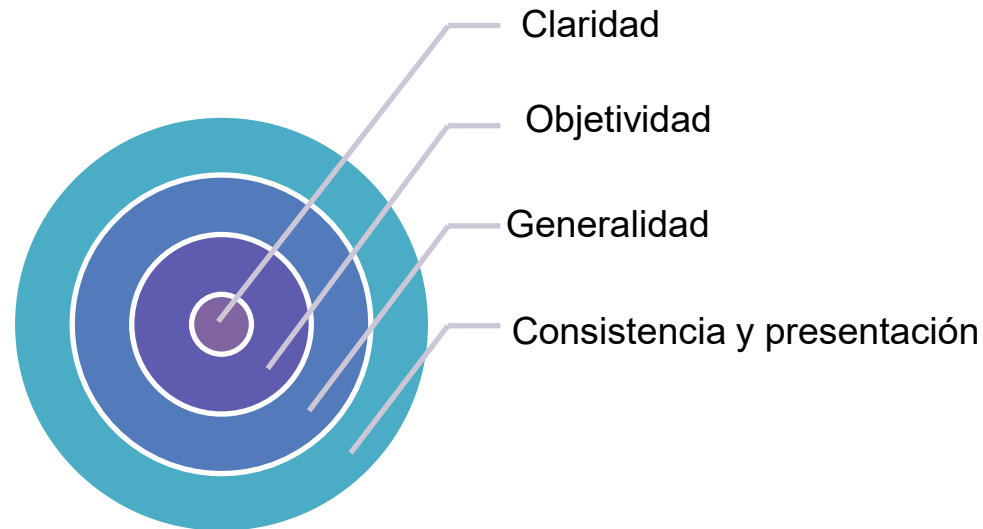
La forma de estructurar un plan de negocios depende de qué clase de negocio se está considerando y de los objetivos que se estén buscando con él.

Por ejemplo, para una compañía que está iniciando, el plan de negocios tendrá una estructura diferente al de una empresa existente que pretende lanzarse en un nuevo producto al mercado.

## 4.1. Antecedentes del Plan de Negocios

### 4.1.3. Características de un Plan de Negocios

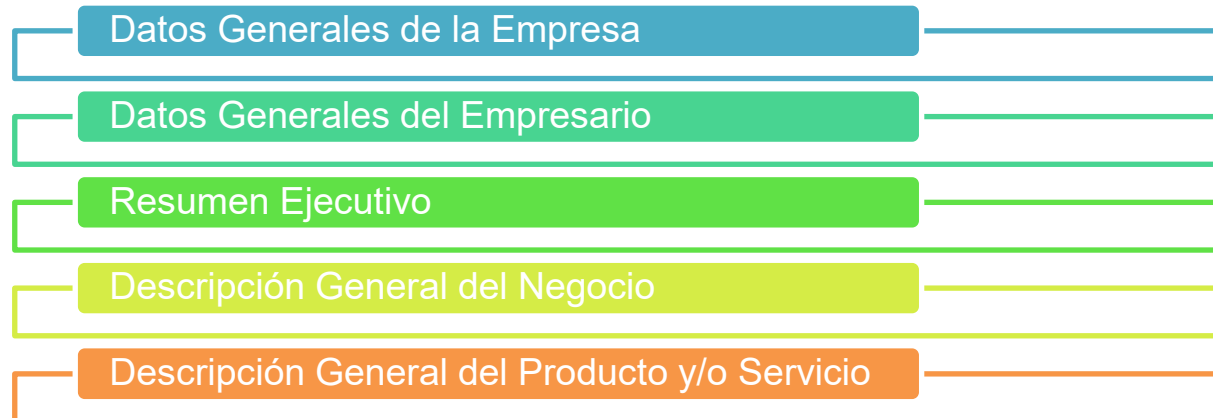
Para lograr un plan exitoso, se hacen las siguientes sugerencias:



## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.1. Composición del Plan de Negocios

El Plan de Negocios está compuesto por los siguientes Elementos:



## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.1. Composición del Plan de Negocios

El Plan de Negocios está compuesto por los siguientes Elementos:



## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.2. Datos Generales de la Empresa

DATOS GENERALES DE LA EMPRESA	
Complete los siguientes datos de la empresa:	
NOMBRE DE FANTASÍA DE LA EMPRESA	
RAZON SOCIAL DE LA EMPRESA	
RUBRO	
DESCRIPCION DE ACTIVIDAD ECONOMICA	
RUT DE LA EMPRESA	
DIRECCIÓN	
COMUNA	
REGION	
TELEFONO(S) FIJO(S)	
TELEFONO(S) MOVIL(ES)	
CORREO ELECTRÓNICO	
SITIO WEB	
REPRESENTANTE LEGAL	
RUT DEL REPRESENTANTE LEGAL	

## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.3. Datos Generales del Empresario

DATOS GENERALES DEL EMPRESARIO	
Complete los siguientes datos del empresario:	
NOMBRE	
RUT	
FECHA DE NACIMIENTO	
DIRECCIÓN	
COMUNA	
REGION	
TELEFONO(S) FIJO(S)	
TELEFONO(S) MOVIL(ES)	
CORREO ELECTRÓNICO	
PROFESION U OFICIO	

## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.3. Datos Generales del Empresario

Está diseñado para capturar el interés de los tomadores de decisiones

Debe contener un breve resumen de los aspectos principales del negocio

## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.3. Datos Generales del Empresario

Describe brevemente los principales componentes del plan de negocios, poniendo énfasis en los siguientes elementos:



## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.3. Datos Generales del Empresario

Describe brevemente los principales componentes del plan de negocios, poniendo énfasis en los siguientes elementos:

Procesos y tecnología

Inversiones y necesidades de financiamiento

Resultados esperados

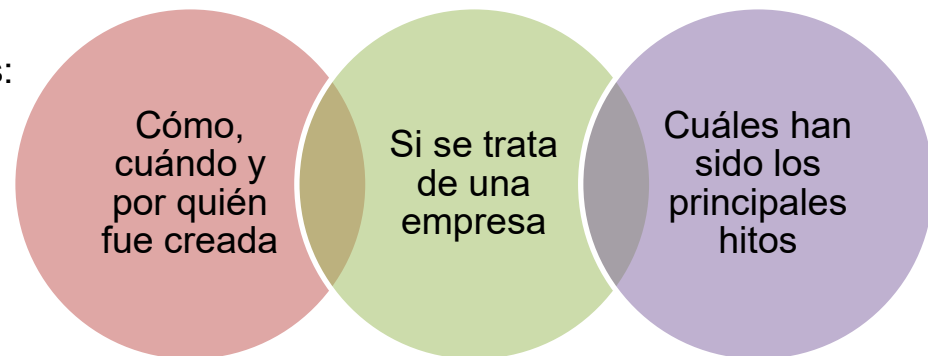
Plan de implementación

## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.5. Descripción General del Negocio

a) Historia del negocio:

Indicar los siguientes aspectos:



Si se trata de un nuevo emprendimiento, indicar las motivaciones que se tienen para llevarlo a cabo.

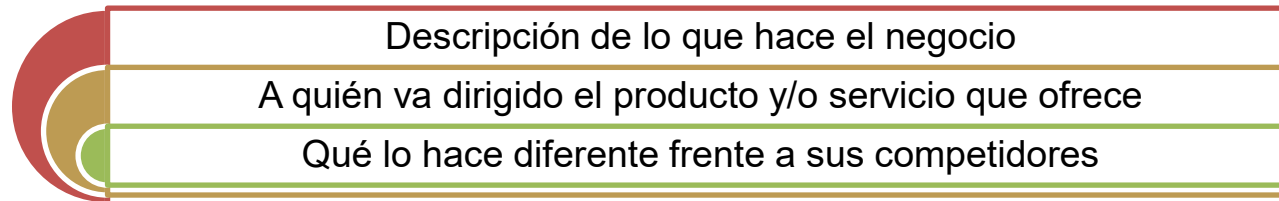
## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.5. Descripción General del Negocio

b) Estrategia:

➤ Misión:

Es el propósito por el que surge una empresa y es lo que le da identidad. Se compone de tres elementos:



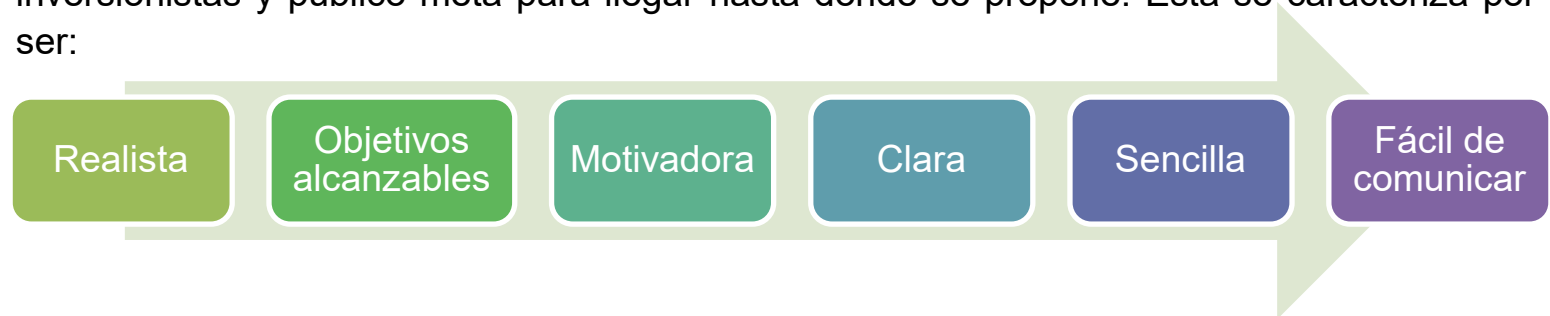
## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.5. Descripción General del Negocio

b) Estrategia:

➤ Visión:

Es una imagen de la compañía a futuro y su función es inspirar a los colaboradores, inversionistas y público meta para llegar hasta donde se propone. Ésta se caracteriza por ser:



## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.5. Descripción General del Negocio

b) Estrategia:

➤ Objetivos:

Los objetivos de una empresa son:

Resultados, situaciones o estados que espera alcanzar

En un periodo de tiempo

A través de recursos disponibles o planea disponer

## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.5. Descripción General del Negocio

b) Estrategia:

➤ Objetivos:

Es esencial para el éxito de una empresa

• Ventajas:

Permiten enfocar esfuerzos en la misma dirección

Sirven de guía para la formulación de estrategias

Sirven de guía para la asignación de recursos

Sirven de base para la realización de tareas

Permiten evaluar resultados (obtenido v/s objetivos)

## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.5. Descripción General del Negocio

b) Estrategia:

➤ Objetivos:

• Ventajas:

Generan coordinación, organización y control

Generan participación, compromiso y motivación

Generan satisfacción al alcanzar los objetivos

Revelan prioridades

Producen sinergia

Disminuyen la incertidumbre

## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.5. Descripción General del Negocio

b) Estrategia:

➤ Objetivos:

• Características de los objetivos:

Medibles

Claros

Alcanzables

Desafiantes

Realistas

Coherentes

## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.5. Descripción General del Negocio

b) Estrategia:

➤ Objetivos:

- Características de los objetivos:

Medibles:

✓ Por ejemplo, aumentar las ventas en un 20% para el próximo mes

## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.5. Descripción General del Negocio

b) Estrategia:

➤ Objetivos:

• Características de los objetivos:

Claros:

- ✓Concisos
- ✓Entendible
- ✓Precisa

## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.5. Descripción General del Negocio

b) Estrategia:

➤ Objetivos:

- Características de los objetivos:

Alcanzables:

- ✓ Dentro de las posibilidades de la empresa
- ✓ Teniendo en cuenta la capacidad y los recursos

## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.5. Descripción General del Negocio

b) Estrategia:

➤ Objetivos:

- Características de los objetivos:

Desafiantes:

✓ Deben ser algo que signifique un desafío o un reto

## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.5. Descripción General del Negocio

b) Estrategia:

➤ Objetivos:

- Características de los objetivos:

Realistas:

✓ Por ejemplo, a diferencia del objetivo «aumentar de 10 a 1000 empleados en un mes», un objetivo realista sería «aumentar de 10 a 20 empleados en un mes».

## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.5. Descripción General del Negocio

b) Estrategia:

➤ Objetivos:

• Características de los objetivos:

Cohentes  
(alineados con):

- ✓Otros objetivos
- ✓La visión
- ✓La misión
- ✓Las políticas
- ✓La cultura
- ✓Los valores

## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

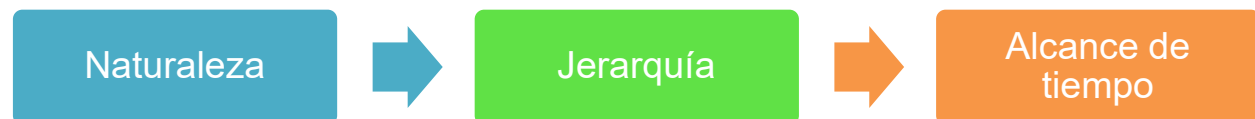
### 4.2.5. Descripción General del Negocio

b) Estrategia:

➤ Objetivos:

- Tipos de objetivos:

Existen diferentes tipos de objetivos en una empresa, los cuales pueden ser clasificados de acuerdo a:



## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.5. Descripción General del Negocio

b) Estrategia:

➤ Objetivos:

• Tipos de objetivos:

✓ Naturaleza:

Objetivos generales

Objetivos específicos



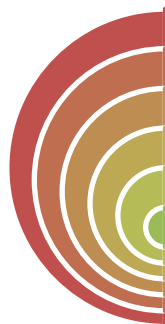
## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.5. Descripción General del Negocio

b) Estrategia:

➤ Objetivos:

• Tipos de objetivos: Naturaleza: Objetivos generales: Ejemplos:



Ser la empresa líder del mercado
Incrementar las ventas
Aumentar los ingresos
Generar mayores utilidades
Obtener una mayor rentabilidad
Lograr una mayor participación en el mercado



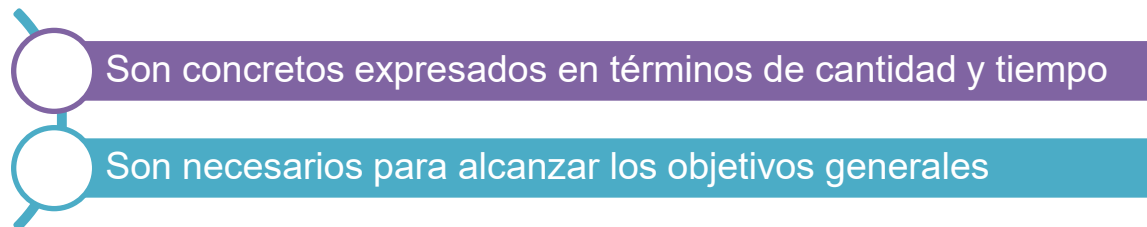
## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.5. Descripción General del Negocio

b) Estrategia:

➤ Objetivos:

- Tipos de objetivos: Naturaleza: Objetivos específicos:



## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.5. Descripción General del Negocio

b) Estrategia:

➤ Objetivos:

- Tipos de objetivos: Naturaleza: Objetivos específicos: Ejemplos:

Incrementar las ventas mensuales en un 20%

Vender 10 000 productos antes de finalizar el año

Generar utilidades mayores a US\$20 000 para el próximo periodo

Obtener una rentabilidad anual del 25%

Lograr una participación de mercado del 20% para el segundo semestre del año

Producir un rendimiento anual del 14% sobre la inversión

## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.5. Descripción General del Negocio

b) Estrategia:

➤ Objetivos:

• Tipos de objetivos: Naturaleza: Objetivos específicos: Ejemplos:

Aumentar la eficiencia de la producción en un 20% para el próximo año

Triplicar la producción antes de acabar el periodo

Aumentar el número de trabajadores de 10 a 12 en un mes

Reducir el nivel de ausentismo de los trabajadores en un 5% antes de finalizar el año

Adquirir 2 nuevas maquinarias para el segundo semestre

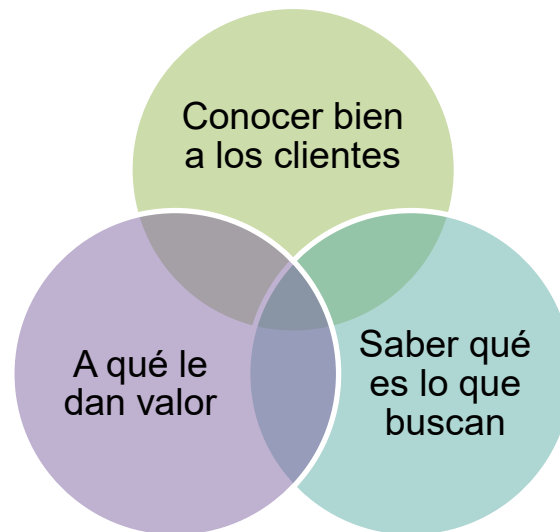
Abrir 3 nuevos locales comerciales para el primer trimestre del próximo año

## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.6. Descripción General del Mercado

a) Clientes:

Es fundamental:

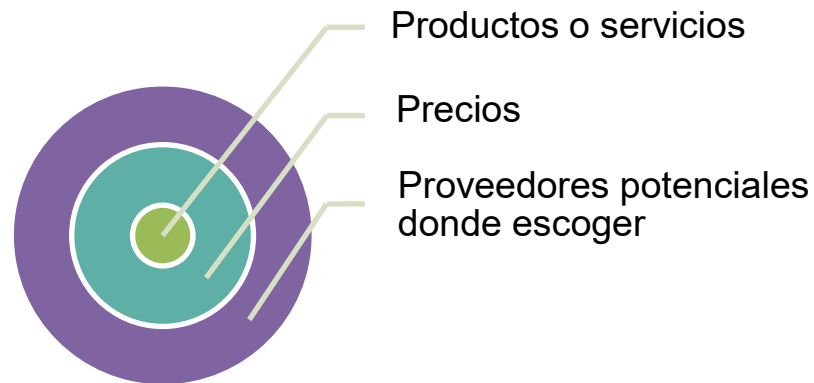


## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.6. Descripción General del Mercado

a) Clientes:

Los clientes disponen de una amplia gama de:

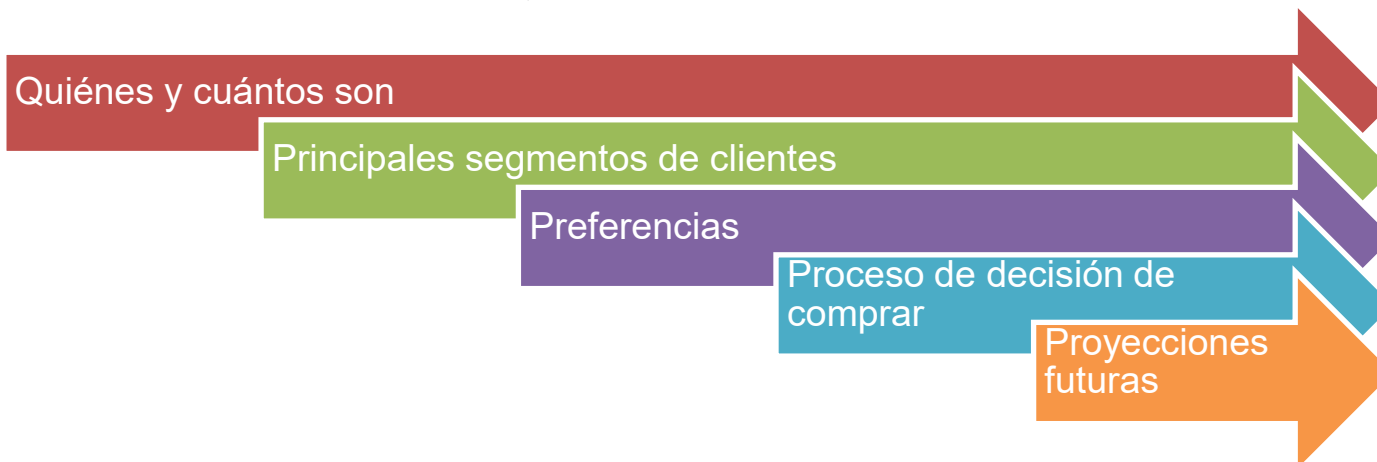


## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.6. Descripción General del Mercado

a) Clientes:

Describe el mercado de clientes, indicando:



## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.6. Descripción General del Mercado

b) Competencia:

El entendimiento de los clientes y sus necesidades constituye la base de un plan de negocio exitoso.

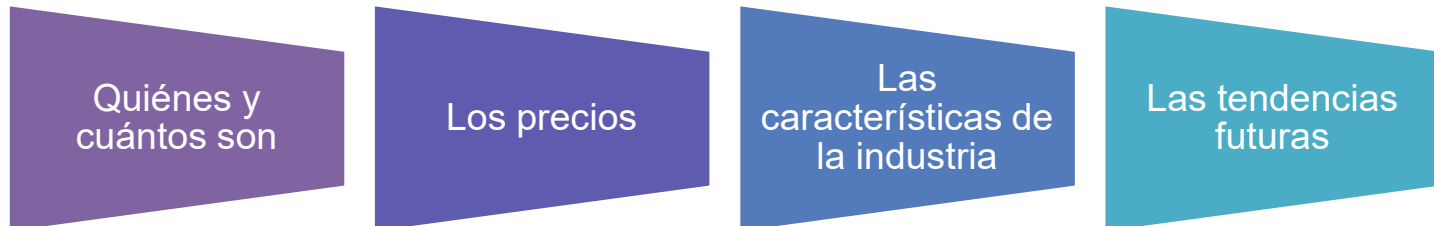
Solamente serán sus compradores los clientes a quienes se convenga de que están obteniendo un valor mayor al adquirir los productos del proyecto en lugar de los de sus competidores.

## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.6. Descripción General del Mercado

b) Competencia:

Describe el mercado de competidores, indicando:



## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.7. Descripción de la Estrategia de Comercialización

El plan de negocios debe estar coordinado con el plan estratégico de la empresa, de tal manera que se pueda establecer una relación entre sus objetivos y los objetivos generales de la misma.

Para lograrlo, el plan de negocios debe indicar claramente cuáles son las metas y objetivos de largo plazo que ayuda a alcanzar, de tal manera que se soporte el desarrollo de las estrategias específicas y por lo tanto el de las estrategias corporativas.

## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.7. Descripción de la Estrategia de Comercialización

✓ Mercado objetivo:

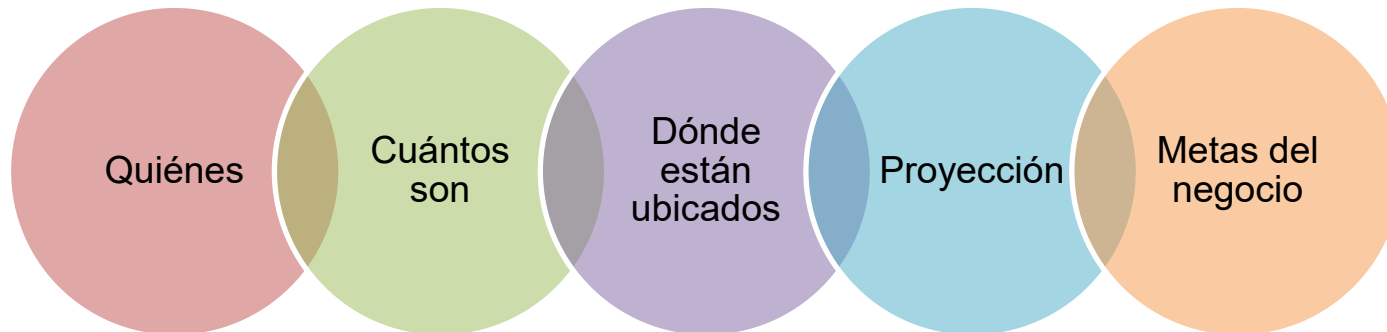
Es un grupo específico de personas que has decidido hacerlas parte de tu base de clientes.

## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.7. Descripción de la Estrategia de Comercialización

✓ Mercado objetivo:

Señalar a qué segmentos de clientes apuntará el negocio específicamente:



## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.7. Descripción de la Estrategia de Comercialización

✓ Ventajas competitivas:

Es cualquier característica de una empresa que la diferencia de otras colocándole en una posición relativa superior para competir, como, por ejemplo:

Calidad superior del producto

Valor de marca y reputación

Orientación al cliente

## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.7. Descripción de la Estrategia de Comercialización

✓ Estrategia de promoción:

Son esencialmente planes que indicarán:

Cómo será una promoción

Dónde y cómo funcionará

Cómo se medirán sus resultados

## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.7. Descripción de la Estrategia de Comercialización

✓ Estrategia de promoción:

Debe buscar:

- Una ventaja competitiva o “nicho”
- Proponer un rumbo para lograr sus objetivos

## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.7. Descripción de la Estrategia de Comercialización

✓ Estrategia de promoción:

Ejemplos:

Artículos de regalo

Premios

Reducción de precios

Cupones de descuento

Demostraciones

Ofertas especiales (lleve 2 y pague 1)

Financiamiento con intereses bajos

Recepción de bienes usados como parte de pago

## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.7. Descripción de la Estrategia de Comercialización

- ✓ Estrategia de precios:

Es un marco de fijación de precios básico a largo plazo que establece el precio inicial

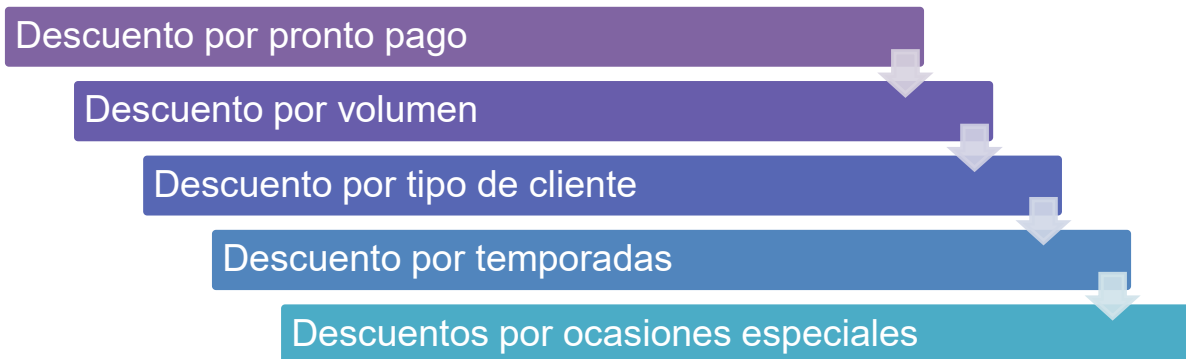
La dirección propuesta para los movimientos de precios en el ciclo de vida del producto

## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.7. Descripción de la Estrategia de Comercialización

✓ Estrategia de precios:

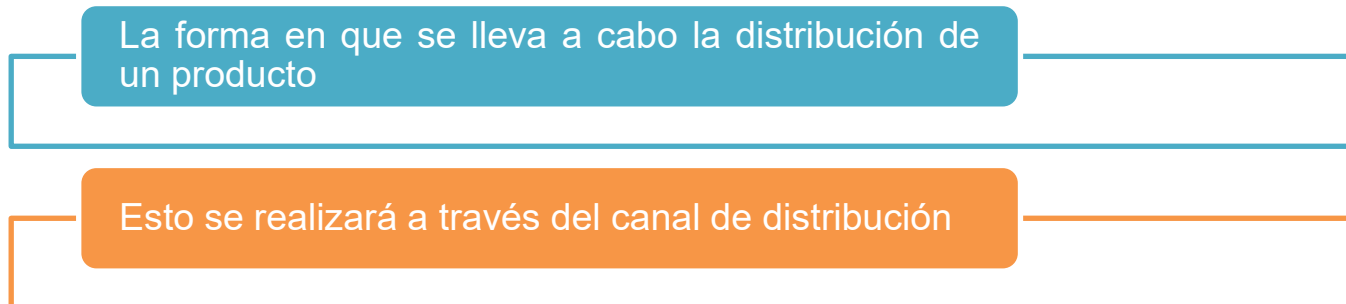
Ejemplos:



## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.7. Descripción de la Estrategia de Comercialización

- ✓ Estrategia de distribución:

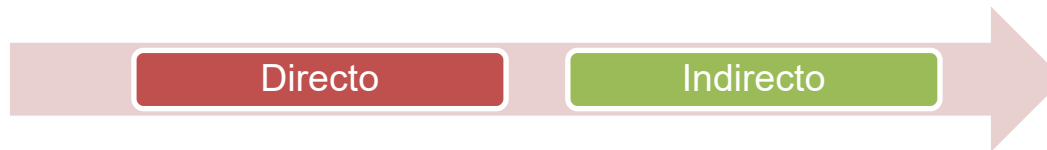


## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.7. Descripción de la Estrategia de Comercialización

- ✓ Estrategia de distribución:

Los canales de distribución que podrá ser de dos tipos:



## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.7. Descripción de la Estrategia de Comercialización

- ✓ Estrategia de distribución:
- Factores que influyen: Canales de distribución:



❖ Se considera la cantidad de clientes

## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.7. Descripción de la Estrategia de Comercialización

- ✓ Estrategia de distribución:
  
- Factores que influyen: Canales de distribución:



- ❖ Promoción
- ❖ Almacenamiento
- ❖ Contactos

## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.7. Descripción de la Estrategia de Comercialización

- ✓ Estrategia de distribución:
- Factores que influyen: Canales de distribución:



❖ Depende del control del servicio

## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.7. Descripción de la Estrategia de Comercialización

- ✓ Estrategia de distribución:
- Factores que influyen: Canales de distribución:



- ❖ Ubicación geográfica
- ❖ Tamaño

## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.7. Descripción de la Estrategia de Comercialización

- ✓ Estrategia de distribución:
- Factores que influyen: Tipos de distribución:

Intensiva:

- ✓ Colocar los bienes en la mayor cantidad de intermediarios posibles

## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.7. Descripción de la Estrategia de Comercialización

- ✓ Estrategia de distribución:
- Factores que influyen: Tipos de distribución:

Selectiva:

✓ Sólo en la forma de “Distribuidor Autorizado”

## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.7. Descripción de la Estrategia de Comercialización

- ✓ Estrategia de distribución:
- Factores que influyen: Tipos de distribución:

Exclusiva:

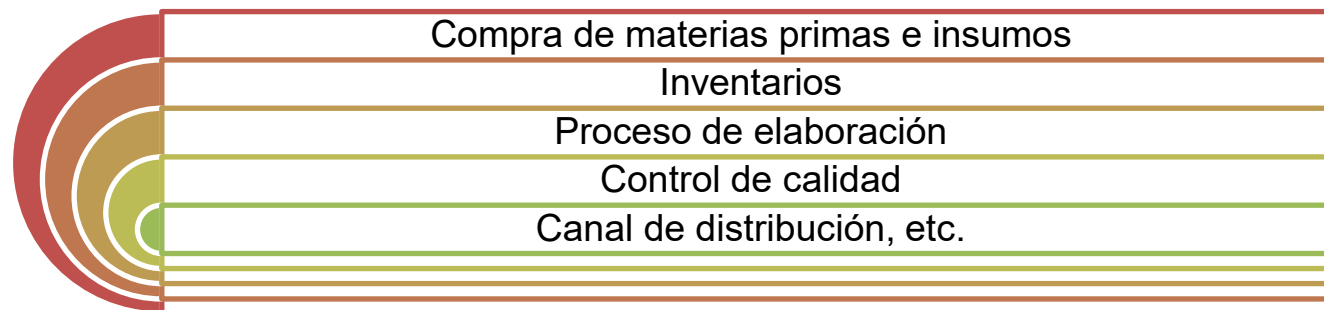
✓ Colocar los bienes en uno solo por zona geográfica

## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.8. Descripción de los Procesos y Tecnología

a) Proceso de producción:

Es el conjunto de actividades orientadas a la transformación de recursos o factores productivos en bienes y/o servicios. Ejemplos:

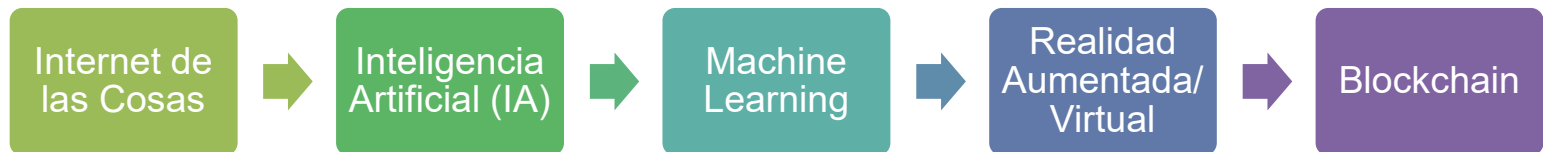


## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.8. Descripción de los Procesos y Tecnología

b) Tecnologías utilizadas:

Señala cuál(es) es (son) la(s) tecnologías (equipos), que soportan el proceso de producción del producto o servicio. Ejemplos:



## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.8. Descripción de los Procesos y Tecnología

c) Infraestructura:

Indica cuál es la infraestructura necesaria para la producción

La operación del negocio del negocio en general

## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.8. Descripción de los Procesos y Tecnología

c) Infraestructura:

Ejemplos de Infraestructura Turística:

Servicios básicos:

- ❖ Agua
- ❖ Electricidad
- ❖ Teléfono
- ❖ Recolección de basura
- ❖ Red sanitaria, etc.

## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.8. Descripción de los Procesos y Tecnología

c) Infraestructura:

Ejemplos de Infraestructura Turística:

Transportes:

- ❖ Puertos
- ❖ Aeropuertos
- ❖ Autobús
- ❖ Taxi

## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.8. Descripción de los Procesos y Tecnología

c) Infraestructura:

Ejemplos de Infraestructura Turística:

Caminos:

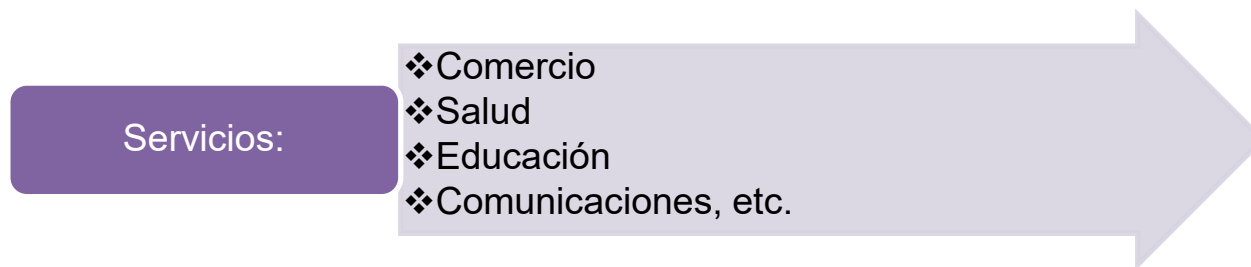
- ❖ Rutas existentes
- ❖ Estado

## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.8. Descripción de los Procesos y Tecnología

c) Infraestructura:

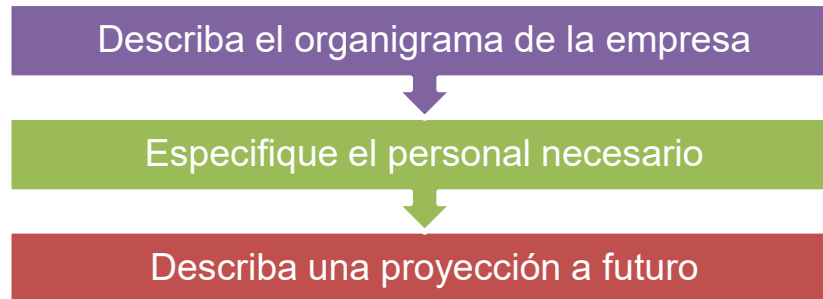
Ejemplos de Infraestructura Turística:



## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.9. Estructura organizacional

a) Procedimiento:



## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.9. Estructura organizacional

b) Organigrama de un restaurante mediano:



## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.9. Estructura organizacional

b) Organigrama de un restaurante mediano:

➤ Descripción de puestos de un organigrama:

- Propietario:

Por lo general, cuando los negocios de comida son pequeños, los dueños suelen tener un rol activo en las operaciones diarias y, en muchas ocasiones, asumen también el puesto de gerentes.

## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.9. Estructura organizacional

b) Organigrama de un restaurante mediano:

➤ Descripción de puestos de un organigrama:

• Propietario:

Funciones:

- ✓ Obtener licencias y permisos de operación
- ✓ Supervisar la ejecución del trabajo
- ✓ Contratar y despedir empleados
- ✓ Dictar las reglas del establecimiento
- ✓ Encargarte de las finanzas

## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.9. Estructura organizacional

b) Organigrama de un restaurante mediano:

➤ Descripción de puestos de un organigrama:

- Gerente general:

Esta posición implica un gran número de labores, habilidades y responsabilidades. El gerente general suele ser la cara de un restaurante, tanto para los clientes como para los proveedores.

## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.9. Estructura organizacional

b) Organigrama de un restaurante mediano:

➤ Descripción de puestos de un organigrama:

- Gerente general:

Debe conocer bien:

La cocina

Operar el software para restaurantes de tu negocio

Encargarse de la contabilidad de del restaurante

## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.9. Estructura organizacional

b) Organigrama de un restaurante mediano:

➤ Descripción de puestos de un organigrama:

• Gerente general:

Funciones:

- ❖ Servicio al cliente
- ❖ Gestión de operaciones
- ❖ Administración financiera
- ❖ Trato con proveedores
- ❖ Realización de inventarios
- ❖ Contratar a otros empleados
- ❖ Capacitación del personal
- ❖ Entrenamiento del personal

## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.9. Estructura organizacional

b) Organigrama de un restaurante mediano:

➤ Descripción de puestos de un organigrama:

• Chef ejecutivo:

Funciones:

- ❖ A cargo de la cocina
- ❖ Aprobar todos los platos que salgan de la cocina
- ❖ Que los platos se sirvan a tiempo
- ❖ Asignar las tareas a chefs a su cargo
- ❖ Sugerir la creación de nuevos platos
- ❖ Ordenar y calcular los suministros dentro de la cocina

## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.9. Estructura organizacional

b) Organigrama de un restaurante mediano:

➤ Descripción de puestos de un organigrama:

• Meseros:

Funciones:

- ❖ Preparar y limpiar las mesas
- ❖ Preparar los utensilios para los clientes
- ❖ Tomar las órdenes
- ❖ Servir los alimentos
- ❖ Deben conocer bien el menú
- ❖ Hacer sugerencias a los comensales
- ❖ Aclarar las dudas sobre los platillos

## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.9. Estructura organizacional

b) Organigrama de un restaurante mediano:

➤ Descripción de puestos de un organigrama:

• Hostess:

#### Funciones:

- ❖ Recibir a los clientes y acompañarlos a su mesa
- ❖ Entregan el menú a los comensales
- ❖ Proporcionan los cubiertos
- ❖ Monitorear la rotación de mesas
- ❖ Distribuir las mesas entre los meseros

## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.9. Estructura organizacional

b) Organigrama de un restaurante mediano:

➤ Descripción de puestos de un organigrama:

- Ayudante general:

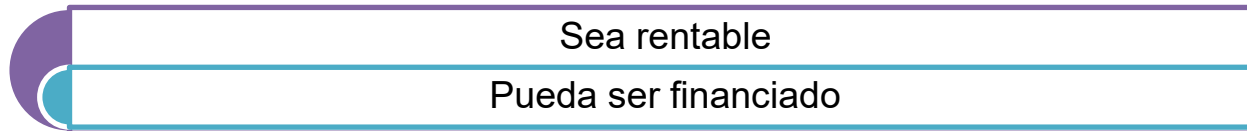
Funciones:

- ❖ Auxiliar en diferentes tareas
- ❖ Encargada de limpieza
- ❖ Hacer tramites

## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.10. Información Económica y Financiera

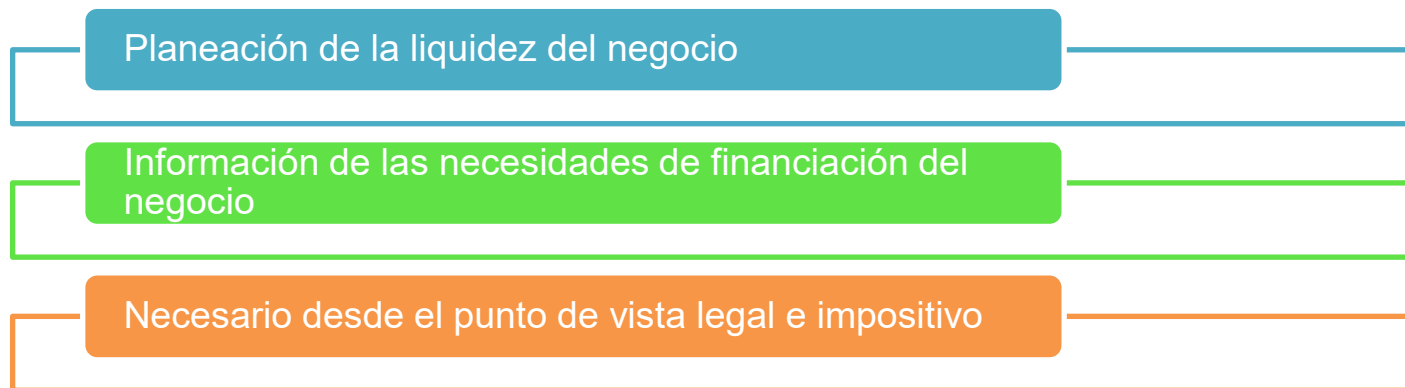
La planeación financiera lo asiste siempre y cuando el concepto de negocio:



## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.10. Información Económica y Financiera

➤ Importancia:



## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.10. Información Económica y Financiera

➤ Importancia:

Los aspectos financieros deben identificar:


- Los factores de dinamismo de la empresa
- Estimular la generación de actividad y rendimientos

## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.10. Información Económica y Financiera

- Requerimientos mínimos:

Lo que debe incluir la planeación financiera de un negocio son:



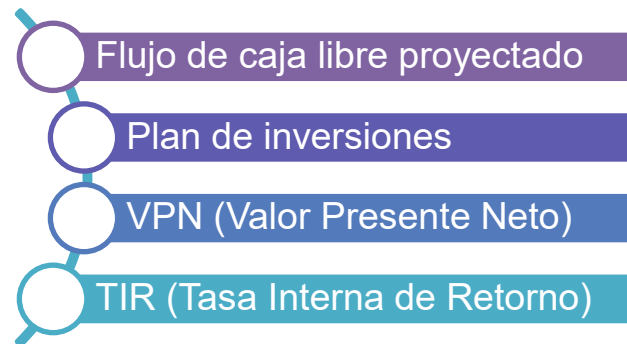
Las proyecciones por cinco años
La generación de flujo de caja positivo

## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.10. Información Económica y Financiera

➤ Indicadores financieros:

Para la evaluación financiera del proyecto de inversión se deben suministrar los indicadores financieros exigidos por la Corporación:



## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.11. Plan de Implementación

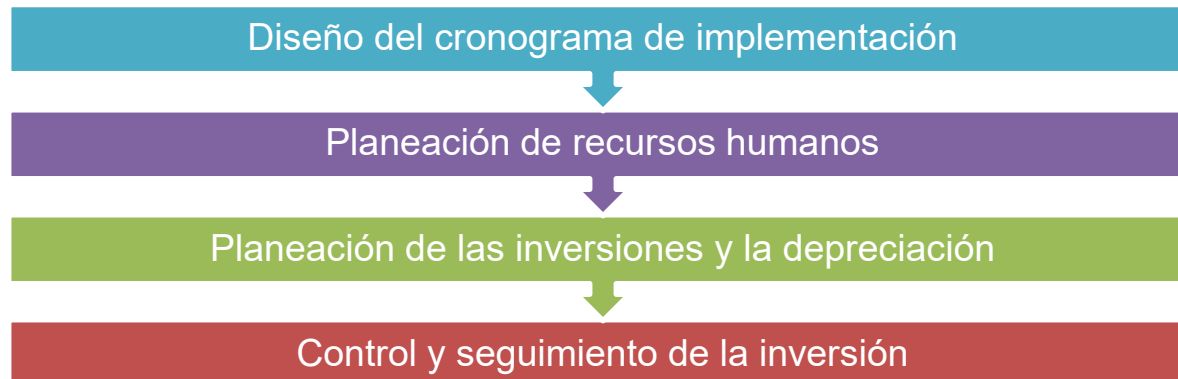
Describe:



## 4.2. Elementos de un Plan de Negocios

### 4.2.11. Plan de Implementación

Además, le ayuda a pensar en las diferentes actividades y sus interdependencias, que pueden ser:



## 4.3. Modelo Canvas

### 4.3.1. Antecedentes Históricos

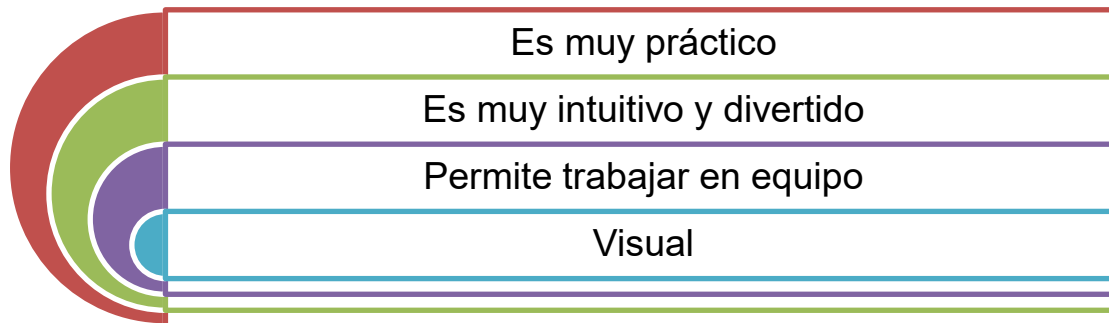
Es una herramienta nueva, que hace unos años (2010) vio la luz gracias al libro “Generación de modelos de negocio” (Business Model Generation) escrito por Alex Osterwalder e Yves Pigneur.

Esta herramienta comenzó a integrarse entre los más visionarios, revolucionarios y retadores que querían desafiar los anticuados modelos de negocio y diseñar las empresas del futuro.

## 4.3. Modelo Canvas

### 4.3.2. Utilidad del Modelo Canvas

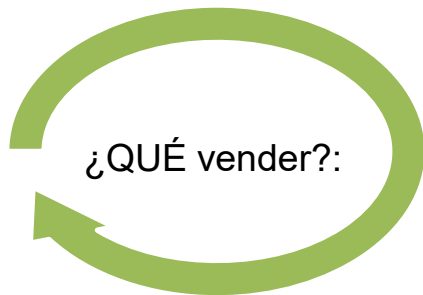
➤ Beneficios:



## 4.3. Modelo Canvas

### 4.3.3. Elementos del Modelo Canvas

El Modelo CANVAS, que busca responder básicamente a cuatro preguntas, las que iremos desarrollando a lo largo del proceso. Estas son:



- ✓Producto
- ✓Servicio

## 4.3. Modelo Canvas

### 4.3.3. Elementos del Modelo Canvas

El Modelo CANVAS, que busca responder básicamente a cuatro preguntas, las que iremos desarrollando a lo largo del proceso. Estas son:

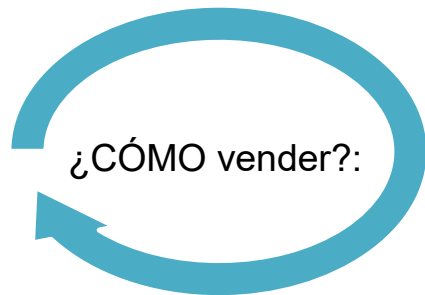


- ✓ Clientes(as)
- ✓ Relaciones con clientes(as)
- ✓ Canales de distribución

## 4.3. Modelo Canvas

### 4.3.3. Elementos del Modelo Canvas

El Modelo CANVAS, que busca responder básicamente a cuatro preguntas, las que iremos desarrollando a lo largo del proceso. Estas son:



- ✓ Aliados claves
- ✓ Actividades claves
- ✓ Recursos claves

## 4.3. Modelo Canvas

### 4.3.3. Elementos del Modelo Canvas

¿CÓMO?		¿QUÉ?	¿QUIÉN?	
<b>ALIADOS (AS ) CLAVES</b> .. ¿Qué pueden hacer las aliadas y los aliados mejor que usted o con un costo menor y, por tanto enriquecer su modelo de negocio?	<b>ACTIVIDADES CLAVES</b> .. ¿Qué actividades claves hay que desarrollar en su modelo de negocio? ¿De qué manera las lleva a cabo?	<b>PROPUESTA DE VALOR</b> .. ¿Qué problema soluciona? .. ¿Qué necesidades satisface? .. ¿Qué beneficios aporta?	<b>RELACIÓN CON CLIENTES (AS )</b> .. ¿Qué tipo de relaciones esperan sus clientes(as) que establezca y mantenga con ellos(as)?	<b>CLIENTES (AS )</b> .. ¿A quién se dirige? .. ¿Qué grupos o segmentos considera? .. ¿Cuáles son prioritarios?
	<b>RECURSOS CLAVES</b> .. ¿Qué recursos claves requiere su modelo de negocio?		<b>CANALES DE DISTRIBUCIÓN</b> .. ¿A través de qué canales/medios contactará y atenderá a sus clientes(as)?	
<b>¿CUÁNTO?</b>				
<b>ESTRUCTURA DE COSTOS</b> .. ¿Cuál es la estructura de costos de su modelo de negocios?		<b>FLUJOS DE INGRESOS</b> .. ¿Qué valor están dispuestos a pagar sus clientes(as) por su solución y mediante qué formas de pago? .. ¿Qué márgenes obtiene?		

## 4.3. Modelo Canvas

### 4.3.4. Instrucciones de Uso

- Paso 1:

Imprima el lienzo en tamaño XL y pégalo en una pared, que esté visible para todos



Tome post-its y rotuladores de colores



Utilice un post it para reflejar una idea, un concepto o una característica

## 4.3. Modelo Canvas

### 4.3.4. Instrucciones de Uso

- Paso 2:

- ✓ Segmento de clientes:

Para determinar tu nicho de mercado pregúntate a quién creas valor.

Ejemplo: Padres con niños hasta 10 años de edad.

¿QUIÉN?	
	<b>CLIENTES (AS )</b> .. ¿A quién se dirige? .. ¿Qué grupos o segmentos considera? .. ¿Cuáles son prioritarios?

## 4.3. Modelo Canvas

### 4.3.4. Instrucciones de Uso

- Paso 2:

- ✓ Propuesta de Valor:

Para definir tu propuesta de valor es crítico saber qué problema ayudas a solucionar a tus clientes. Ejemplo: Educación y juego en un solo concepto.

**¿QUÉ?**

**PROPUESTA DE VALOR**

**.. ¿Qué problema soluciona?**

**.. ¿Qué necesidades satisface?**

**.. ¿Qué beneficios aporta?**

## 4.3. Modelo Canvas

### 4.3.4. Instrucciones de Uso

- Paso 2:

- ✓ Canales:

Identifica cuál va a ser el medio por el que vas a hacer llegar tu propuesta de valor a tu segmento de clientes objetivo. Ejemplo: Tiendas propias y modelo de franquicia.

¿QUIÉN?	
<b>CANALES DE DISTRIBUCIÓN</b> .. ¿A través de qué canales/medios contactará y atenderá a sus clientes(as)?	

## 4.3. Modelo Canvas

### 4.3.4. Instrucciones de Uso

- Paso 2:

- ✓ Relación con clientes:

Reflexiona sobre cuál va a ser tu relación con los clientes. Dónde empieza y dónde acaba esta relación. Ejemplo: Asistencia personal y call-center para atender el servicio postventa.

¿QUIÉN?	
<b>RELACIÓN CON CLIENTES (AS )</b> .. ¿Qué tipo de relaciones esperan sus clientes(as) que establezca y mantenga con ellos(as)?	

## 4.3. Modelo Canvas

### 4.3.4. Instrucciones de Uso

- Paso 2:
- ✓ Flujo de ingresos:

	¿CUÁNTO?
	<b>FLUJOS DE INGRESOS</b>
	.. ¿Qué valor están dispuestos a pagar sus clientes(as) por su solución y mediante qué formas de pago?
	.. ¿Qué márgenes obtiene?

Tienes que tener claro cómo vas a ganar dinero. Al principio pon todas las opciones que se te ocurran y posteriormente testa cómo y cuánto está dispuesto a pagar tu cliente objetivo (venta de activos, suscripción, publicidad) Ejemplo: Venta de juguetes.

## 4.3. Modelo Canvas

### 4.3.4. Instrucciones de Uso

- Paso 3:

Una vez conozcas el entorno de tu compañía, adapta las piezas (bloques) internos del lienzo de modelo de negocio, para aportar la “propuesta de valor” detectada de la mejor manera posible; crea alianzas con los agentes necesarios, céntrate en las actividades nucleares de tu negocio y piensa qué necesitas y cuál es la estructura de costos. Es decir, analiza:

## 4.3. Modelo Canvas

### 4.3.4. Instrucciones de Uso

- Paso 3:

- ✓ Recursos Clave:

¿Qué necesitas para llevar a cabo la actividad de tu empresa? Los recursos pueden ser físicos, económicos, humanos o intelectuales. Ejemplo: Tienda, juguetes, personal.

¿CÓMO?	
	<b>RECURSOS CLAVES</b> .. ¿Qué recursos claves requiere su modelo de negocio?

## 4.3. Modelo Canvas

### 4.3.4. Instrucciones de Uso

- Paso 3:

- ✓ Actividades Clave:

Es importante tener claro este bloque porque es a lo que se dedicará tu empresa, el resto, lo que aporta menos valor, podrás subcontratarlo. Ejemplo: Diseño, producción y venta de juguetes educativos.

¿CÓMO?	
	<b>ACTIVIDADES CLAVES</b> .. ¿Qué actividades claves hay que desarrollar en su modelo de negocio? ¿De qué manera las lleva a cabo?

## 4.3. Modelo Canvas

### 4.3.4. Instrucciones de Uso

- Paso 3:

- ✓ Aliados Clave:

Enumera los agentes con los que necesitas trabajar para hacer posible el funcionamiento del modelo de negocio (alianzas estratégicas, proveedores)  
Ejemplo: proveedores, franquiciados.

¿CÓMO?	
<b>ALIADOS (AS ) CLAVES</b> .. ¿Qué pueden hacer las aliadas y los aliados mejor que usted o con un costo menor y, por tanto enriquecer su modelo de negocio?	

## 4.3. Modelo Canvas

### 4.3.4. Instrucciones de Uso

- Paso 3:
- ✓ Estructura de Costos:

<b>¿CUÁNTO?</b>	
<b>ESTRUCTURA DE COSTOS</b>	
<b>.. ¿Cuál es la estructura de costos de su modelo de negocios?</b>	

Después de analizar las actividades clave, los recursos clave y asociaciones clave, reflexiona sobre los costes que tiene tu empresa. Ejemplo: Personal, inmovilizado, diseño y producción de juguetes.