



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
DE PEREIRA
ESCUELA DE TURISMO
SOSTENIBLE
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN
DEL TURISMO SOSTENIBLE
PRESENTADO POR:
Daniela Orozco Díaz
Cód. 1088327297

PLAN DE NEGOCIOS CAFÉ BIKE

Establecimiento de alimentos y bebidas

PLAN DE NEGOCIOS
CAFÉ BIKE

DANIELA OROZCO DIAZ
1.088.327.297

ESTABLECIMIENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS
PLAN DE NEGOCIOS
PROYECTO DE GRADO

DIRECTOR
ANDRÉS RIVERA BERRIO
DOCENTE UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
ESCUELA DE TURISMO SOSTENIBLE
TECNOLOGIA EN GESTION DEL TURISMO SOSTENIBLE
PEREIRA, RISARALDA
2016

Nota de aceptación

Presidente del jurado

Jurado

Jurado

Pereira, 15 de junio 2016

DEDICATORIA

El presente plan de negocios está dedicado a mis profesores, en especial a Andrés Rivera por haber hecho parte de este proyecto y por su constante apoyo durante todo mi ciclo universitario, a mis compañeros por su ayuda durante el semestre brindándome apoyo cuando lo necesitaba, a mi familia por su apoyo y en especial a Francisco Barrigüete quien fue mi apoyo incondicional y durante el desarrollo del proyecto, aportando ideas pero sobre todo motivándome día tras día.

A mi familia que en la distancia estuvieron muy pendientes, motivando todo este proceso, en especial a mis hermanitos que son mi motivación diaria y que de una u otra manera aportaron un granito de arena para el desarrollo del proyecto

Va dedicado también a todos aquellos que estudian y trabajan al mismo tiempo, esto es una pequeña demostración que si se puede hacer las dos cosas al mismo tiempo y que lo más importante es nunca desfallecer.

TABLA DE CONTENIDO

Pág.

TABLA DE CONTENIDO	5
LISTA DE FIGURAS	8
LISTA DE TABLAS	9
INTRODUCCIÓN	10
GLOSARIO	11
JUSTIFICACIÓN.....	12
OBJETIVOS.....	13
OBJETIVO GENERAL	13
OBJETIVOS ESPECIFICOS	13
PLAN DE NEGOCIOS	14
RESUMEN EJECUTIVO	14
1. MODULO DE SERVICCIÓN	15
1.1 ÁREA DE INFLUENCIA DE LA EMPRESA.....	15
1.2 FICHA TÉCNICA DEL SERVICIO TURISTICO.....	18
1.2.1. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A OFRECER	19
1.2.2. ESTADO DEL ARTE DE LOS SERVICIOS A OFRECER.....	20
1.2.3. MATRIZ DE UNIDADES DE GESTIÓN PARA LA ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS	21
1.2.3.1. Recurso turístico	21
1.2.3.2. Actividad turística.....	22
1.2.3.3. Servicio turístico.....	23
1.2.3.4. Oferta turística	26
2. MODULO DE MERCADO.....	27
2.1. Descripción y delimitación del mercado	27
2.2. ANÁLISIS DE LA OFERTA	34
2.3. ANÁLISIS DE LA DEMANDA.....	38
2.4. ANÁLISIS DE INSUMOS Y PROVEEDORES.....	39

2.5. ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN	41
2.6. ESTRATEGIA PUBLICITARIA	44
3. MÓDULO DE ORGANIZACIÓN.....	45
3.1. MARCO LEGAL DE LA ORGANIZACIÓN.....	45
3.2. ANÁLISIS ESTRATÉGICO ORGANIZACIONAL.....	47
3.2.1. Matriz DOFA	47
3.2.2. Definición de objetivos organizacionales (corto, mediano y largo plazo)	48
3.2.3. Cuadro de mando integrado	49
3.2.4. Misión	50
3.2.5. Visión	50
3.2.6. Valores corporativos	50
3.2.7. Políticas empresariales.....	51
3.3. MANUAL DE ESTRUCTURA	52
3.4. MANUAL DE FUNCIONES	53
4. SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL.....	54
4.1. INTRODUCCIÓN	54
4.2. OBJETIVO.....	55
4.3. ALCANCE	56
4.4. TÉRMINOS O DEFINICIONES	57
4.5. MATRIZ DE IMPACTOS Y ASPECTOS AMBIENTALES.....	59
4.6. PROPUESTA BASADA EN LOS REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD	60
4.6.1. Código de conducta	62
4.6.2. Procedimiento mejora continua	64
4.6.3. Procedimiento sensibilización y capacitación	67
4.6.4. Criterio de Compras.....	68
4.6.5. Política de sostenibilidad	69
5. MÓDULO DE FINANZAS.....	70
5.1. INVERSIONES.....	70
5.2. FINANCIAMIENTO.....	71
5.3. FLUJOS DE CAJA	71

5.4. INGRESOS Y COSTOS	72
CONCLUSIONES	74
ANEXOS	75
1. ANEXO 1. Guion temático, actividad Ruta del Café	75
2. ANEXO 2. Guion temático, actividad Ruta al Santuario de Fauna y Flora, Conociendo las especies Andinas.....	80
3. ANEXO 3. Manual de Funciones	84
BIBLIOGRAFIA	87

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Ilustración 1 Ubicación del corregimiento de La Florida.....	15
Ilustración 2 Ubicación del departamento de Risaralda en Colombia	17
Ilustración 3 Ubicación del Café Bike en el corregimiento de La Florida	17
Ilustración 4 Servicios que ofrece el café Bike.....	23
Ilustración 5 Matriz de procesos para la realización de rutas en bicicleta.....	24
Ilustración 6 Matriz de procesos para el servicio de mecánica básica.....	25
Ilustración 7 Matriz de procesos para el servicio de cafetería.	26
Ilustración 8 “Coffe Bike and Shop” en Berlín	27
Ilustración 9 . “Food and drink” en Denveer, Colorado	28
Ilustración 10 Decoración para el Café Bike	28
Ilustración 11 Oferta de cicloturismo en Risaralda.....	32
Ilustración 12 Tamaño del mercado.....	33
Ilustración 13 Histórico visitantes al Santuario de Fauna y Flora.....	35
Ilustración 14 Logo de la empresa	41
Ilustración 15 Tarjetas de presentación de la empresa.....	42
Ilustración 16 Uniformes de la empresa.....	43
Ilustración 17 Mugs personalizados.....	43
Ilustración 18 Manual de estructura 1	52
Ilustración 19 Manual de estructura 2	52

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Matriz descriptiva del área de influencia de la empresa	16
Tabla 2 Ficha técnica de los servicios y/o productos a ofrecer	18
Tabla 3 Estado del arte de los recursos.....	21
Tabla 4 Descripción del producto.....	29
Tabla 5 Descripción de los servicios.....	30
Tabla 6 Ingreso de ciclistas a la Florida 2015	36
Tabla 7 Análisis de la competencia.....	37
Tabla 8 Descripción proveedores de la empresa.....	40
Tabla 9 Matriz DOFA	47
Tabla 10 Cuadro de mando integrado	49
Tabla 11 Matriz de impactos ambientales, culturales y sociales.....	59
Tabla 12 Procedimiento de sensibilización y capacitación.	67
Tabla 13 Cuadro de inversiones	70
Tabla 14 Flujo de caja.....	71
Tabla 15 Cuadro de costos	72
Tabla 16 Presupuesto de compras	73
Tabla 17 Kardex de productos	73
Tabla 18 Guion temático, Ruta del café	75
Tabla 19 Guion temático, Ruta al Santuario de Fauna y Flora	80

INTRODUCCIÓN

Pereira es una ciudad ubicada en el eje cafetero de Colombia, constituido por dos ciudades más (Armenia y Manizales) siendo Pereira la capital del eje, convirtiéndose en la principal entrada para estas dos ciudad, recibiendo así cientos de visitantes y turistas, por tal motivo, Pereira ha venido desarrollando en los últimos años diferentes proyectos turísticos como lo son la remodelación del Aeropuerto Internacional Matecaña, el Bioparque Ukumari, la creación de diferentes hoteles, entre otros, esto debido a la gran demanda que ha recibido y a las necesidades que se han detectado.

Así mismo, la ciudad de Pereira y la región del eje cafetero por su topografía se prestan para que en la actualidad el ciclismo este en un constante y acelerado crecimiento, muchas personas usan la bicicleta no solo como medio de transporte para sus trabajos, hogares y lugares de estudio, sino también como estilo de vida, deporte, recreación y como un espacio para compartir en familia.

Cabe destacar también que a la región y en especial a la ciudad crece el número de turistas que vienen buscando conocer la región en bicicleta, sus paisajes y lugares más emblemáticos, sin embargo, también es usual la llegada a la ciudad de cicloturistas, personas que se dedican a conocer el mundo sobre sus bicicletas.

Detectando toda esta población que está en constante crecimiento en la ciudad de Pereira nace la idea de un Café Bike, un establecimiento de alimentos y bebidas diseñado por ciclistas para ciclistas, el cual se convertirá en un lugar único e innovador en la región, dispuesto para recibir diferentes ciclistas de la región y del mundo y convirtiéndose también en un punto de encuentro para realizar diferentes rutas en bicicleta por los alrededores del corregimiento de la Florida, el Café Bike será el sitio favorito por los ciclistas para compartir entre amigos, en familia, para ser el punto de encuentro de diferentes salidas o simplemente para descansar después de una rodada en bicicleta.

GLOSARIO

CAFÉ TEMÁTICO: Un establecimiento temático (café, restaurant, bar...) es aquel en que la decoración del lugar, la vestimenta de los empleados, la papelería, servicios y productos que ofrece y los nombres de los mismos, están alineados a un tema.

La temática se puede abordar a distintos niveles, habiendo lugares donde se recrean tal cual los elementos del mobiliario hasta aquellos que sólo toman en cuenta el tema para elegir los nombres de las bebidas o platillos.

ESTABLECIMIENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS: Son establecimientos que mediante precio ofrecen al público refrigerios rápidos, platos fríos o calientes, simples o combinados y bebidas en general.

CICLISMO: Deporte o ejercicio que se practica en bicicleta y que engloba diversas modalidades, como las de carretera, montaña y pista; en las pruebas ciclistas se compete en velocidad, habilidad o resistencia.

PARQUEBIKE: Espacio diseñado para niños en el cual, en lugar de haber juegos infantiles que comúnmente se conocen, habrá diferentes obstáculos y juegos para realizar actividades sobre la bicicleta.

CICLOTURISTA: Persona apasionada por el ciclismo que recorre el mundo en bicicleta, visitando paisajes, regiones y lugares en especial sobre la bicicleta desde su lugar de origen.

ASPECTO AMBIENTAL: Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el medioambiente.

IMPACTO AMBIENTAL.: Cualquier cambio en el medio ambiente ya sea adverso o beneficioso como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización (Tomado de: ISO 14001:2004).

POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD: Declaración realizada por el establecimiento gastronómico de sus intenciones y principios, en relación con su desempeño en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos. Proporciona el marco para la acción y para el establecimiento de sus objetivos y metas.

JUSTIFICACIÓN

Debido al crecimiento que hay en mercado de ciclistas de la ciudad y la forma en como ésta se relaciona con el turismo, surge la idea de crear un lugar y un espacio diseñado para este tipo de mercado que ha crecido en gran proporción en los últimos años, para ofrecerles a los ciclistas de la región y a los turistas un lugar con un ambiente novedoso.

El café Bike, un establecimiento de alimentos y bebidas, proporciona al mercado un lugar en el cual podrán compartir con sus amigos y familiares un buen café en medio de un ambiente particular, así mismo, promueve el uso de la bicicleta no solo como medio de transporte sino también como deporte y como acto de contribución al medio ambiente, ya que son mínimos los impactos que genera sobre el mismo.

Teniendo en cuenta el perfil de formación del ciclo tecnológico del programa Administración del Turismo Sostenible, el presente plan de negocios se convierte en resultado del mismo, ya que se analiza, comprende, interpreta, argumenta y desarrolla propuestas gerenciales desde la planificación, organización, control y dirección. Adicionalmente en cuanto al perfil profesional se desarrolla un producto turístico en el cual se evidencia la preparación obtenida en gerencia de empresas turísticas, aportando al crecimiento turístico de la región.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Proponer un modelo de negocio basado en un café tematizado en ciclismo para los diferentes ciclistas y turistas de la ciudad, creando un espacio y estilos únicos en la región, siendo pioneros en productos turísticos de este tipo.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Analizar el mercado objetivo, segmentarlo y definir a qué tipo de demanda vamos a atender, así mismo que necesidades se van a satisfacer con los servicios y productos que ofrece el Café Bike.
- Identificar por medio de una matriz los impactos ambientales y culturales que generaría la creación de un café tematizado en ciclismo ubicado en la zona rural del corregimiento de la Florida en el Departamento de Risaralda y basada en esta proponer un sistema de gestión ambiental para disminuir los impactos generados.
- Realizar un análisis acerca de los costos que generan poner en marcha este modelo negocio, proyectando el tiempo en el cual se recuperará el valor invertido y visualizar un aproximado de los ingresos que podría tener el establecimiento y finalmente obtener el valor del presupuesto necesario para iniciar con el proyecto.
- Definir la estructura organizacional de la empresa, definiendo la misión, visión y objetivos a cumplir, estableciendo objetivos organizacionales y tiempo para su cumplimiento.
- Diseñar un organigrama empresarial en el cual se identifiquen los cargos y establecer un manual de funciones para los diferentes cargos de la empresa.

PLAN DE NEGOCIOS

RESUMEN EJECUTIVO

El Café Bike será un establecimiento de alimentos y bebidas ubicado en la ciudad de Pereira, en el corregimiento de la Florida, será un punto de encuentro y de referencia para los ciclistas de la región y para los turistas, en el cual podrán encontrar un ambiente singular y novedoso, mientras toman un buen café y se convierte en punto de encuentro para el desarrollo de diferentes actividades en bicicleta.

El proyecto se ejecutará en el corregimiento de la Florida en la ciudad de Pereira, lugar que se convierte en uno de los principales destinos de los ciclistas y turistas, también el corregimiento de la Florida se convierte en corredor turístico de la región, ya que esta vía conecta diferentes recursos naturales y sitios turísticos de la región, así mismo, se convierte en el punto de partida para diferentes rutas en bicicleta, conectando diferentes veredas, corregimientos y municipios de la región.

Tódo esto se aprovecha para crear allí el Café Bike, ya su ubicación sería estratégica para tener contacto con los ciclistas y turistas.

Identificando el tipo de mercado al cual va dirigido el proyecto, se diseñará una estrategia de publicidad para el establecimiento la cual tendrá como fin lograr generar un fuerte impacto sobre el mercado objetivo, invitándolos a conocer y visitar el establecimiento.

Teniendo en cuenta la ubicación del establecimiento, (en el corregimiento de la Florida) este se encuentra en la cuenca media del río Otún, en el avance del proyecto se desarrolla un sistema de gestión ambiental el cual tiene como principal objetivo disminuir los impactos que genere el proyecto, identificando que tipo de impactos genera y creando planes mediante políticas de sostenibilidad y normas a cumplir por parte del establecimiento para no generar un impacto negativo sobre el medio ambiente.

Finalmente mediante el módulo financiero se determina que para llevar a cabo el plan de negocios se necesita una inversión aproximada de \$21.000.000 y que el desarrollo del mismo se realizara mediante concurso en el fondo emprender.

1. MODULO DE SERVICCIÓN

1.1 ÁREA DE INFLUENCIA DE LA EMPRESA

Se encuentra ubicado en el corregimiento de la Florida en la cuenca media del río Otún en el sector Nor-oriente de Pereira. Limita al norte con el río Otún, al Sur con el municipio de Salento (Quindío) y los corregimientos de Tribunias y la Bella, al Occidente con el área urbana de la ciudad de Pereira y al Oriente con el departamento del Tolima. Cuenta con una extensión de 12.197,3 hectáreas y está compuesta por 9 veredas. Este corregimiento es un PARAÍSO TURÍSTICO que conserva los componentes naturales y culturales que nos involucran en la vida rural, con sus respectivos productos y servicios. Sus dos principales bases turísticas son el recurso natural y el cultural: El recurso natural está representado por las áreas protegidas y toda la extensión del río Otún. Cuenta con dos parques nacionales naturales, un santuario de flora y fauna, es la zona con mayor demanda para ecoturismo en todo el departamento, ya que el Nevado Santa Isabel, Laguna del Otún, páramos, termales, flora y fauna, ríos, cascadas, sistemas productivos, entre otros se han convertido en los principales atractivos naturales de la Cuenca media y alta del Río Otún. El recurso cultural se construye a partir de las gentes y sus tradiciones, idiosincrasia, arquitectura, agricultura y los rasgos que caracterizan a las habitantes de estas tierras.

Ilustración 1 Ubicación del corregimiento de La Florida



La imagen anterior muestra la ubicación del corregimiento de la Florida y evidencia la diversidad de atractivos naturales que se encuentran ubicados allí

Tabla 1 Matriz descriptiva del área de influencia de la empresa

UBICACIÓN GEOGRÁFICA	Departamento	Risaralda
	Municipio	Pereira
	Corregimiento, vereda, caserío, barrio	La Florida
CARACTERÍSTICAS CLIMATOLÓGICAS	Altitud	1.680 msnm
	Precipitación anual	La precipitación es de 2441 mm al año.
	Temperatura media	Clima tropical, La temperatura media anual en Pereira se encuentra a 20.6 °C. La precipitación es de 2441 mm al año.
CARACTERÍSTICAS ECOLÓGICAS	Superficie terrestre	Aproximadamente 150 km ²
	Relieve	Corresponde al relieve escarpado de la Cordillera Central. Entre los accidentes orográficos se destacan los nevados del Quindío, del Ruiz y Santa Isabel.
	Agua, aire, suelo, fauna, flora	El recurso natural está representado por las áreas protegidas y toda la extensión del río Otún. Cuenta con dos parques nacionales naturales, un santuario de flora y fauna, es la zona con mayor demanda para ecoturismo en todo el departamento, ya que el Nevado Santa Isabel, Laguna del Otún, páramos, termales, flora y fauna, ríos, cascadas, sistemas productivos,
CARACTERÍSTICAS SOCIALES	Usos actuales del sitio	El corregimiento de la Florida ha presentado históricamente vocación turística. Algunos turistas nacionales e internacionales visitan la zona para hacer ecoturismo en el Parque Nacional Natural de los Nevados, el Parque Ucumarí y el Santuario de Flora y Fauna Otún Quimbaya en la cuenca alta del Río Otún. Gran cantidad de visitantes de la región llegan a la zona buscando disfrutar del agua del río y su paisaje rural.
	Organizaciones comunitarias	Semillero de guías turísticos Interpretes ambientales Soledad de montaña
	Organizaciones gremiales	Intérpretes de ambiente Soledad de Montaña Asociación comunitaria Yarumo Blanco Asociación de Jóvenes Cristianos El proyecto de Escuelas de Familia Semillero de Guías Turísticos Asociación de cebolleros de Pereira

La matriz descriptiva del área de influencia de la empresa describe detalladamente diferentes aspectos geográficos, climatológicos, ecológicos y sociales que caracterizan el corregimiento de la Florida, lugar donde estará ubicado el Café Bike.

Ilustración 2 Ubicación del departamento de Risaralda en Colombia



La imagen anterior ubica el departamento de Risaralda en el mapa de Colombia, departamento en el cual queda ubicado Pereira y el corregimiento de la Florida, lugar donde estará situado el Café Bike.

Ilustración 3 Ubicación del Café Bike en el corregimiento de La Florida



El anterior es el mapa en el cual se encuentra ubicado el Café Bike, así mismo, mediante convenciones se identifican las diferentes poblaciones que quedan alrededor del establecimiento, los diferentes recursos naturales con los cuales cuenta la zona y as diferentes asociaciones comunitarias que habitan allí.

1.2 FICHA TÉCNICA DEL SERVICIO TURISTICO

A continuación se realiza una matriz que describe los productos y servicios que se van a ofrecer en el establecimiento, indicando sus principales características y definiendo que tipo de producto o servicio es, si es tangible o intangible.

Tabla 2 Ficha técnica de los servicios y/o productos a ofrecer

FICHA TECNICA PRODUCTOS/SERVICIOS			
NOMBRE DEL PRODUCTO O SERVICIO	TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO	DESCRIPCION	CARACTERISTICAS TECNICAS
Cafetería y alimentación	Servicio Tangible	El Café Bike ofrecerá principalmente como su nombre lo indica, café en diferentes presentaciones y sabores, así mismo, ofrecerá jugos naturales y productos para consumir y acompañar estas bebidas como sándwich, galletas, pan, etc.	Café orgánico, regional Jugos hechos con fruta natural Productos para consumir saludables
Servicio de mecánica básica	Servicio Intangible	El servicio de mecánica básica va dirigido a todos nuestros clientes que lleguen en sus bicis y requieran algún tipo de servicio mecánico, (un desvare, una calibrada de cambios, cambiar una llanta, aplicar aceite a la cadena etc.) ya que este lugar es el punto de partida de muchas rutas y es importante que nuestros usuarios se lleven sus bicicletas a punto	Un espacio destinado para este servicio, con decoración y ambiente únicos y persona capacitada para solucionar cualquier tipo de problema técnico de las bicicletas de nuestros clientes
Rutas por los alrededores de La Florida	Servicio Intangible	Consiste en la realización de diferentes rutas que se pueden realizar tomando como punto de partida y de finalización el Café Bike, conociendo los diferentes paisajes y recursos naturales que ofrece la región, este servicio va dirigido a turistas y también ciclistas de la región, por medio de este servicio se podrán conocer rutas como El Cedral, La Suiza, El santuario de Fauna y Flora	Se programará semanalmente la realización de diferentes rutas teniendo como punto de partida y llegada el Café Bike, invitando a turistas y ciclistas de la región

		Otún Quimbaya, Santa Rosa, Cascadas, senderos etc.	
Espacio para Niños	Servicio Tangible	- Este será un espacio destinado para los más pequeños, ya que existen muchos niños que quisieran empezar en el ciclismo pero se sienten intimidados por su edad o de pronto sus padres no encuentran un lugar adecuado para compartir con sus hijos este gusto. Este espacio estará formado por una pequeña pista de ciclo montañismo para que los niños que visiten el lugar puedan divertirse también y puedan disfrutar de este hobby junto con sus padres, familiares y amigos.	Se creará una pequeña pista de ciclo montañismo para los niños que visiten el Café Bike, la cual estará ubicada en la parte exterior en un costado o en la parte trasera, la cual tendrá algunos obstáculos para que los visitantes más pequeños se diviertan

1.2.1. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A OFRECER

El Café Bike será un lugar diseñado para ciclistas, cicloturistas, familias y en general personas que disfrutan todo el tema del ciclismo, su principal característica será la decoración, ya que esta será el punto clave para el desarrollo del Café Bike, será el motivo por el cual muchas personas van a querer conocer el sitio, debido a que todos los elementos que componen el Café Bike tendrán algo relacionado con el ciclismo (las mesas, las sillas, los cuadros, las luces, los baños, los muebles, etc.), será también un punto de encuentro para realizar actividades de ciclo montañismo por los alrededores de la Florida

El Café Bike ofrecerá, en concreto cuatro servicios diferentes, Cafetería, Rutas en bicicleta, ParqueBike para niños y servicio de mecánica básica. En la cafetería, el Café Bike se encargará de ofrecer a sus clientes y visitantes uno de los mejores cafés de la región, con diferentes opciones de comida para acompañar su café, adicionalmente también se ofrecerán bebidas frías como agua, jugos y gaseosa (teniendo en cuenta que nuestro principal público objetivo son los ciclistas y estos llegan al lugar haciendo deporte). Como se dijo anteriormente, el Café Bike será un punto de encuentro para realizar actividades de ciclo montañismo por los alrededores de La Florida, en las cuales se realizarán diferentes actividades durante el recorrido, algunas rutas finalizarán en una finca cafetera para que los asistentes conozcan los procesos de café, otras tendrán como fin la visita a diferentes sitios

naturales reconocidos de la región y otras simplemente serán para conocer lugares increíbles y superar sus propios límites. Ya que el Café Bike está diseñado también para familias, tendrá un espacio para los niños (hijos, hermanos, sobrinos, amigos y/o de los visitantes) lo que comúnmente se conoce como el parque para los niños o los jueguitos para que los niños se entretengan, allí será denominado ParqueBike, teniendo en cuenta que en lugar de haber juegos infantiles, habrá una pequeña pista ciclo montañismo, con obstáculos y trabas para que los más pequeños se entretengan. Por último, pero no siendo menos importante, está el servicio de mecánica básica, este servicio será ofrecido teniendo en cuenta las posibles necesidades que puedan tener nuestros clientes y visitantes al Café Bike.

1.2.2. ESTADO DEL ARTE DE LOS SERVICIOS A OFRECER

En la actualidad, en la ciudad de Pereira no existe un café temático en ciclismo, sin embargo, existen diferentes sitios de alimentos y bebidas en los cuales la especialidad es el café, donde manejan un ambiente tradicional y rustico, con muebles y espacios diseñados para que los amantes del buen café se sienten a degustar una buena taza de café, en compañía de amigos y/o familia, en estos sitios no solo le ofrecen al cliente café sino también diferentes presentaciones del mismo y una gran variedad de productos en base de este producto. (Tinto, cappuccino, malteadas a base de café, granizados, postres, etc.).

En la ciudad de Pereira estos sitios son, El gran Café, ubicado en el centro de la ciudad; El Barista ubicado en una zona muy reconocida de la ciudad; Juan Valdez, reconocida marca de café a nivel mundial ubicado en la zona de la circunvalar en Pereira; Onca, ubicado en el centro de la ciudad, ofrece un ambiente relajante para pasar un rato agradable; Urbano Le Pavillon, ubicado en un exclusivo sector de Pereira, Los Alpes, ofrece un ambiente Parisino, haciéndole sentir a sus visitantes la sensación de estar en Francia y por último esta Delicieux Café, ofrece una propuesta innovadora en cuanto a decoración y ambiente, brinda una alternativa diferente para disfrutar de bebidas frías y calientes, se encuentra ubicado en el centro de la ciudad.

Aunque el Café Bike no se enfocará solo en el café, será un lugar tematizado en ciclismo dirigido a ciclistas y turistas de la ciudad donde podrán compartir con sus amigos y familia un buen café o alguna otra bebida diferente que ofrezca el establecimiento, sin embargo allí se prestaran otros servicios como la realización de rutas en bicicleta por los alrededores de la florida y servicio de mecánica básica, mientras dejan la bicicleta a punto para salir a rodar, la gente se toma un buen café. A continuación, se realiza un inventario de los recursos naturales y culturales que hay entorno al establecimiento, y se realiza una matriz en la cual se evalúa el estado del arte de estos recursos que se verán afectados con las diferentes actividades o productos que ofrece el Café Bike.

Tabla 3 Estado del arte de los recursos

Nombre del recurso	Tipo de patrimonio	Grupo	Componente	Elemento	Grado de conservación	Condiciones de seguridad	Accesibilidad	Significado del Recurso/Atractivo	Calificación Total
Cascada Frailles	2. Natural	2.5 Aguas loticas	2.5.1 cascada, catarata o salto		3. Alto	2. Medio	1. Bajo	2. Regional	8
Santuario de Fauna y Flora Otun	2. Natural	2.10 Areas Protegidas	2.10.1 Sistema de Parques Nacionales	2.10.1.4 Santuario de flora y fauna	3. Alto	3. Alto	3. Alto	2. Regional	11
La Pastora	2. Natural	2.10 Areas Protegidas	2.10.1 Sistema de Parques Nacionales	2.10.1.2 Reserva natural	3. Alto	2. Medio	2. Medio	2. Regional	9
Corregimiento de La Florida	1. Cultural	1.1. Patrimonio Cultural Material Inmueble; Grupo Arquitectónico	1.1.2 Arquitectura Habitacional	1.1.2.2 Vivienda Rural (Casa de Hacienda; Quinta, vivienda raizal, tradicional,	2. Medio	3. Alto	3. Alto	2. Regional	10
Eventos deportivos en la Florida	1. Cultural	1.7 Festividades y	1.7.4 Eventos deportivos		2. Medio	2. Medio	3. Alto	2. Regional	9
Rio Otun	2. Natural	2.5 Aguas loticas	2.5.5 Río		3. Alto	3. Alto	3. Alto	1. Local	10
Rutas en bici	2. Natural	2.9 Lugares de observación de flora y fauna			3. Alto	2. Medio	3. Alto	2. Regional	10
Paisaje	2. Natural				3. Alto	3. Alto	3. Alto	2. Regional	11
Mirador Natural	2. Natural	2.1 Montaña	2.1.14 Alto		3. Alto	3. Alto	3. Alto	1.local	10
Paisaje Cultural Cafetero	1. Cultural	1.6 Patrimonio cultural inmaterial	1.6.1 conocimientos y practicas sobre el universo y la		3. Alto	3. Alto	3. Alto	3. Nacional	12

1.2.3. MATRIZ DE UNIDADES DE GESTIÓN PARA LA ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS

1.2.3.1. Recurso turístico

A través del inventario realizado de recursos naturales y culturales con los cuales cuenta el establecimiento, se realiza una clasificación según sus componentes, grado de conservación, significado, accesibilidad, condiciones de seguridad y tipo de patrimonio, a cada recurso se le asigna un valor total de acuerdo a la calificación dada.

Podemos concluir que de los recursos que utiliza el establecimiento para ofrecer sus productos y servicios los que mejor calificación tienen son el Paisaje Cultural Cafetero, el paisaje de la región, el santuario de Fauna y Flora, el corregimiento de la Florida, el rio Otún, las rutas en bicicleta y los miradores naturales, su alta calificación se debe a las vías de acceso con las que cuenta, a sus condiciones de seguridad, al grado de conservación y al significado que tiene el recurso a nivel

local, regional y nacional. Así mismo el recurso que más baja calificación presenta es la cascada Frailes ya que sus vías de acceso no son las más adecuadas, las condiciones de seguridad no son las mejores y el significado del recurso solo es regional, ya que a nivel nacional no es muy reconocido, sin embargo tiene un grado de conservación muy alto.

Para el correcto manejo de los recursos turísticos se implementará un reglamento y se pondrán en marcha buenas prácticas de manejo para los mismos, se tendrá un cupo límite de personas para el ingreso a los recursos, no se generaran impactos negativos sobre los mismos, evitando la contaminación, la degradación de los recursos, la afectación sobre la fauna y la flora y la caza. El establecimiento se compromete a realizar diferentes capacitaciones a los empleados y habitantes del sector para garantizar el buen cuidado de los recursos turísticos utilizados, así mismo a sus visitantes se les indicara los cuidados que deben tener con los mismos.

1.2.3.2. Actividad turística

El establecimiento se enfocará en tres servicios y un producto en especial, los tres servicios que ofrecerá el establecimiento serán los de cafetería (la opción de consumir una serie de alimentos y bebidas en un ambiente temático), servicio de mecánica básica y Parquebike, y el producto que se ofrecerá son la realización de diferentes rutas en bicicleta por los alrededores del corregimiento de la Florida.

Este producto, Rutas por el corregimiento de la Florida, se divide en dos actividades diferentes, una denominada “Ruta del café” esta tendrá un recorrido en bicicleta de una dificultad media, brindando a los asistentes la posibilidad de conocer paisajes y lugares diferentes, atravesando diferentes corregimientos y cultivos autóctonos de la región para finalmente llegar a una finca productora de café, donde se realizara un sendero en medio de cafetales y se conocerán los procesos del café que se consume y se comercializa en el establecimiento. (Ver anexo 1)

La segunda actividad llamada “Ruta al Santuario de Fauna y Flora, Conociendo las especies Andinas” es tendrá un nivel de recorrido en bicicleta de nivel medio – bajo, la ruta se dirigirá al Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya ubicado a pocos kilómetros del café Bike, allí se realizara un sendero llamado “Conociendo las especies Andinas” el cual ofrecerá a los ciclistas la oportunidad, como su nombre lo indica, de conocer diferentes especies Andinas como lo es, por ejemplo, el mono aullador. (Ver anexo 2)

A continuación se desarrolla un guion temático para estas dos actividades que combinará una ruta en bicicleta con diferentes experiencias y la visita a diferentes lugares con un nivel significativo alto en la región y para el establecimiento.

1.2.3.3. Servicio turístico

El establecimiento tendrá cuatro servicios en los cuales se basará su oferta al público

Ilustración 4 Servicios que ofrece el café Bike.

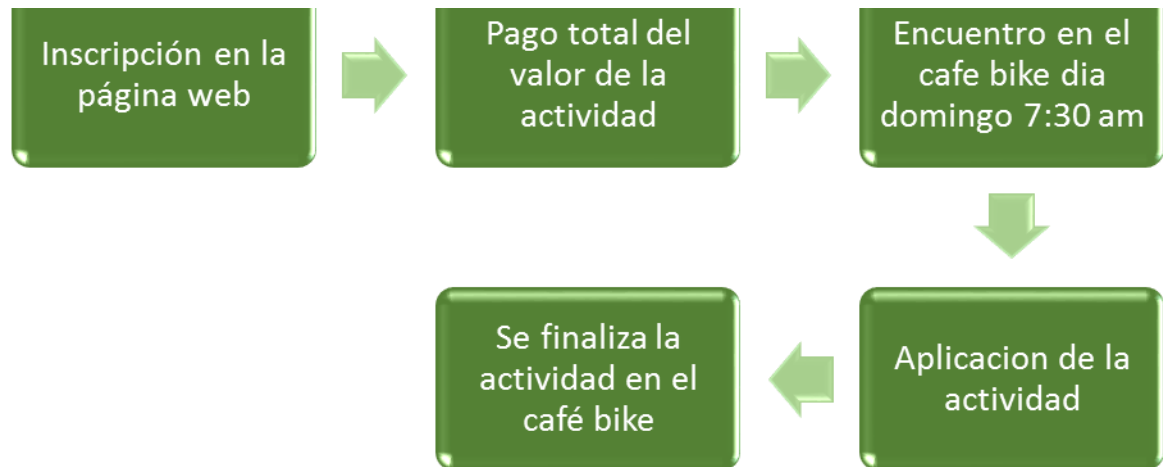


Las rutas en bicicleta por los alrededores de la Florida consisten en dos rutas diferentes que se plantean alrededor del corregimiento de la Florida, finalizando en lugares donde podrán realizar senderos ecológicos y vivir una experiencia diferente junto a la de montar bicicleta.

Las rutas se realizarán dos veces al mes, teniendo en cuenta que son dos rutas diferentes, los días para la realización de estas son los domingos partiendo desde el café Bike a las 7:30 a.m. inicialmente este servicio va dirigido a turistas nacionales y extranjeros que deseen pagar para participar de las mismas. Se tendrá un cupo mínimo de 15 personas y máximo de 30, cada uno deberá asistir con sus artículos personales necesarios para participar en esta actividad, entre ellas la bicicleta y sus artículos de seguridad, cada actividad tendrá un guía que dirigirá la ruta y una moto que estará cerrando el grupo, dispuesto a solucionar algún inconveniente.

Para cada actividad los asistentes deberán inscribirse mediante un formulario que estará disponible virtualmente y cancelar el costo de la inscripción para que esta se haga efectiva.

Ilustración 5 Matriz de procesos para la realización de rutas en bicicleta



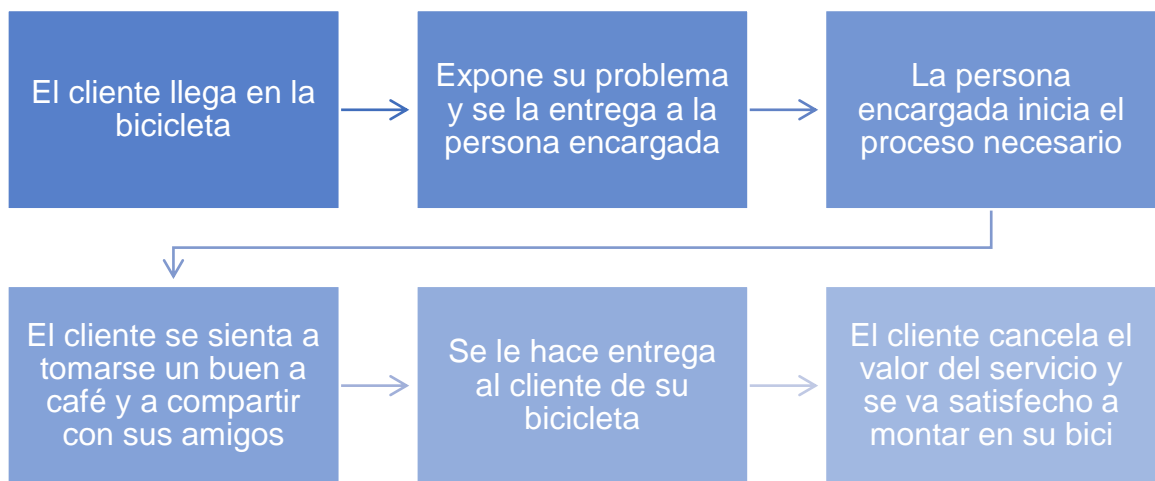
La imagen anterior nos indica los procesos que se deben realizar para la realización y la participación en algunas de las rutas propuestas por el café Bike

El parquebike será un espacio diseñado para los más pequeños que visiten el café Bike en sus bicicletas, será un espacio al aire libre en el cual estarán ubicados una serie de obstáculos formando una pequeña pista de ciclo montañismo para que los niños disfruten en compañía de un adulto, allí, en medio de los obstáculos ellos podrán adquirir un poco de habilidad sobre sus bicicletas. Este espacio estará disponible al público siempre y cuando el clima lo permita, el establecimiento se compromete a mantenerlo en buen estado para evitar posibles accidentes, para que los niños puedan estar allí deberán estar con un adulto responsable, el mínimo de niños para participar en el parquebike será de 1 y el máximo será de 4, sin embargo, si llega el momento donde estén más de 4 niños se procederá a determinar turnos para que todos puedan disfrutar.

El servicio de mecánica básica será un espacio que estará ubicado en el café Bike en el cual las personas podrán llevar sus bicicletas para solucionar alguna falla mecánica que presenten, esto surge de la necesidad de un servicio como estos en el corregimiento de la Florida ya que al ser un sitio tan concurrido por ciclistas no tiene un servicio de mecánica para solucionar algún imprevisto.

Este servicio se prestará para que los usuarios del café Bike puedan partir a realizar sus actividades en bicicleta en perfectas condiciones, mientras que se toman un buen café, dialogan con sus amigos o ven televisión una persona capacitada les está dejando la bicicleta en perfectas condiciones, se realizaran reparaciones en orden de llegada y dependiendo de la dificultad del mismo se determina si se le cobra o no al cliente.

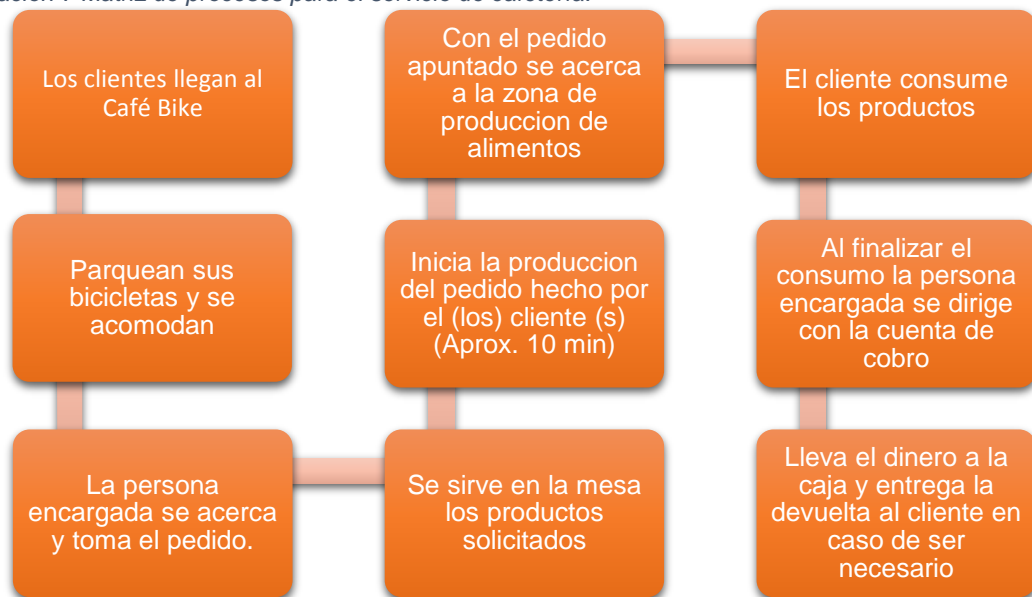
Ilustración 6 Matriz de procesos para el servicio de mecánica básica.



El servicio de cafetería consiste en prestar un espacio con un ambiente temático y una decoración con elementos relacionados con el ciclismo el cual los clientes podrán estar y compartir un rato agradable con sus amigos y/o familiares, este servicio ofrecerá Café, Cappuccino, milo, jugos naturales, agua, gaseosa, pastel de pollo y sánduche caliente. El establecimiento contará con personal capacitado para atender los clientes que lleguen, tiene capacidad para 16 personas y le brinda al cliente la opción de dejar su bicicleta parqueada o si es posible y necesario entrar con ella al establecimiento. Los clientes serán atendidos en la mesa por personal capacitado y el tiempo estimado para la entrega de pedidos será de cinco a diez minutos y deberán cancelar la totalidad de lo consumido una vez hayan finalizado de consumir, el personal encargado de atenderlos estará pendiente de cada mesa para realizar el respectivo cobro, la propina por parte de los clientes será voluntaria.

A continuación, por medio de una matriz se determinan los existentes para la prestación del servicio de cafetería del establecimiento.

Ilustración 7 Matriz de procesos para el servicio de cafetería.



El establecimiento realizará un control de calidad a cada uno de los servicios prestados mediante encuestas de satisfacción que los clientes llenarán una vez sea finalizado el servicio, la cual estará ubicada en una hoja sobre la mesa que a su vez servirá como individual para que el cliente la tenga en cuenta en todo momento, estas encuestas serán revisadas semanalmente y en base a sus resultados se tomarán medidas para mejorar las falencias y se trabajará siempre en pro de mejorar los procesos para que lo bueno sea siempre mejor.

El horario de atención del Café Bike será de 7:00 a.m. a 1:30 p.m. y tendrá apertura al público de martes a domingo, los días lunes no se laborará, sin embargo, los lunes festivos se laborará normalmente y al día siguiente estará cerrado hasta el miércoles.

1.2.3.4. Oferta turística

Para ofrecer mejor la oferta del establecimiento la empresa buscará alianzas estratégicas, una de ellas es por ejemplo con la empresa café morrones ya que esta será el proveedor de café para el establecimiento también en las instalaciones de esta empresa finalizará uno de los recorridos en bicicleta, realizando allí un sendero ecológico; otra alianza estratégica será con la empresa retro ciclas un operador turístico de la región que también promueve el turismo en bicicleta, el objetivo de esta alianza es que el Café Bike se convierta en punto de referencia para sus productos y que lo incluyan en sus recorridos y por último una alianza importante será con una marca ciclismo reconocida, Specialized, con la cual se realizarán diferentes eventos y apoyará a la empresa en las salidas programadas en bicicleta, así mismo con accesorios para los clientes o descuentos especiales para los empleados de la empresa, uno de los objetivos es promover el ciclismo.

2. MODULO DE MERCADO

2.1. Descripción y delimitación del mercado

El Café Bike es un modelo de negocio que se enfoca en el área de alimentos y bebidas, convirtiéndose también en un punto de encuentro para la realización de un conjunto de actividades en bicicleta por los alrededores del corregimiento de la Florida.

Es un café temático, esta será su característica más importante, ya que toda su decoración y ambiente estará relacionado con el mundo de las bicicletas, las sillas, las mesas, las puertas, la iluminación, la decoración y la vajilla tendrán una característica especial que lo harán único y que así mismo generara curiosidad en ciclistas y turistas para que lo conozcan. Será un ambiente único en medio de las montañas verdes del corregimiento de la Florida y a un costado del Rio Otún.

El Café Bike será el punto de encuentro y punto de salida para la realización de diferentes actividades en bicicleta, recorridos por los alrededores de la Florida. Está dirigido a los diferentes ciclistas de la región (recreativos, competitivos, los domingueros, los deportivos, etc.) que les apasione el tema de las bicicletas, estas personas podrán llegar al Café Bike a tomar un delicioso café, un delicioso jugo natural, comer un delicioso pastel de pollo o sanduche, o simplemente ir a compartir con sus amigos y familiares.

Ilustración 8 "Coffe Bike and Shop" en Berlín



La imagen número ocho muestra establecimiento similar al que se propone en el presente proyecto, se encuentra ubicado en la ciudad de Berlín, Alemania, país donde el uso de la bicicleta es muy común y frecuente por sus habitantes, este lugar ofrece un ambiente único y con una decoración relacionada con el mundo del ciclismo, es un café y a su vez tienda donde comercializan productos relacionados con el ciclismo.

Ilustración 9 . “Food and drink” en Denver, Colorado



Esta imagen es un establecimiento con una temática similar al café Bike, ubicado en Colorado, en Estados Unidos, es una referencia de la idea que se propone como decoración para el establecimiento que estará ubicado en el corregimiento de la Florida en la ciudad de Pereira.

Ilustración 10 Decoración para el Café Bike



La imagen número 10 es una muestra de la propuesta que te tiene para la decoración del baño del establecimiento, teniendo en cuenta que será un lugar temático, todos los espacios del establecimiento tendrán elementos relacionados o alusivos al ciclismo.

Tabla 4 Descripción del producto.

PRODUCTO	DESCRIPCIÓN		UNIDADES MAXIMAS MENSUALES	PRECIO / UNIDAD
	CARACTERISTICAS SOBRESALIENTES	TIPOS DE PRESENTACIÓN		
Café	Su sabor y aroma, servido en una tasa personalizada	Pequeño	180	\$ 2.000
		Grande	100	\$ 3.000
Cappuccino	Su aroma, sabor y presentación.	Mediano	80	\$ 4.000
Café con leche	Su aroma, sabor y presentación.	Pequeño	120	\$ 2.500
		Grande	100	\$ 3.500
Milo	Su sabor y presentación.	Mediano	105	\$ 3.800
Jugos naturales	Sabor a fruta natural.	Grande	120	\$ 4.800
Agua	Calidad.	Botella	100	\$ 2.500
		Bolsa	200	\$ 600
Gaseosa	Coca Cola.	Grande	96	\$ 1.500
	Pony Malta.	Grande	96	\$ 1.500
Pastel de pollo	Su sabor y calidad.	Mediano	100	\$ 3.800
Sanduche	Su sabor, salsa, calientes hechos en sandwichera.	Mediano	100	\$ 4.000
Ruta del café	Visita a finca cafetera El Porvenir.	N/A	30	\$ 50.000
Ruta al Santuario de Fauna y Flora	Visita al Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya.	N/A	30	\$ 50.000

La anterior tabla es una descripción detallada de los productos que inicialmente se van a vender en el establecimiento, con sus características, tipo de presentación, precio y una proyección de cantidades vendidas al mes, no se descarta la posibilidad, de en un futuro se incluyan más productos, se hace la propuesta de estos productos, siete bebidas y dos opciones para comer y acompañar con la bebida que el cliente elija, el objetivo es ofrecer algo de buena calidad, no saturar al cliente con un sinfín de productos, de los cuales no sean buenos y que el establecimiento sea reconocido no solo por su ambiente y decoración sino también por los productos, que aunque son pocos son de buena calidad, no se descarta en un futuro añadir más productos a la oferta.

A todos los empleados del establecimiento se les brindara una capacitación acerca de la preparación de los productos que se ofrecen, así mismo el establecimiento contará con toda la maquinaria necesaria y adecuada para la preparación de los productos y contará con buenas prácticas en cuanto a salubridad y sostenibilidad.

Tabla 5 Descripción de los servicios

SERVICIO	CARACTERISTICAS	TIPO DE USUARIO	CLASE DE SERVICIO (PERMANENTE, OCASIONAL)	PRECIO / UNIDAD
Servicio de mecánica básica	Espacio dedicado a ofrecerle ayuda mecánica a los ciclistas que lo requieran para tener sus bicis en buen estado	Ciclistas, visitantes y turistas que lleguen en bici	OCASIONAL (De 7:00 am a 12:00 m)	\$ 8.000
Parquebike	Espacio para que los más pequeños se diviertan en sus bicicletas. Pequeña pista de ciclo montañismo con pequeños obstáculos.	Niños que lleguen en Bicicleta	PERMANENTE	0
Permanencia en el café	Por su diseño y ambiente, el café se convierte en un lugar para simplemente sentarse a hablar con los amigos y generar comunidad	Todos los visitantes	PERMANENTE	0

La tabla número siete hace una breve descripción de los servicios que se ofrecerán en establecimiento, detallando sus principales características y el tipo de usuario al cual va dirigido.

DELIMITACIÓN DEL MERCADO

El café no solo continúa siendo el producto con mayor representación en las exportaciones que realiza el Eje Cafetero, sino que sigue en aumento en los últimos años.

Por lo menos así lo evidencia el informe entregado por el Banco de la República, con base en los datos preliminares del DANE y de la DIAN en el año 2014.

Según el reporte, durante el 2014 las ventas de café verde representaron del 55,8%. Sin embargo, para el primer trimestre de este año ya bordean el 72,5% de participación.

Las ventas totales de este alimento alcanzaron los 316 millones 429 mil dólares, de unas exportaciones totales, incluyendo otros productos, de 436 millones 200 mil dólares. (Republica & Dane, 2006)

Aunque el presente modelo de negocio no es precisamente la producción de café, tiene mucho que ver al respecto. Teniendo en cuenta los altos índices que arrojan las estadísticas en cuanto a exportación de café, se puede concluir que el café que se produce en esta región es de muy buena calidad, por esta razón tener un negocio de alimentos y bebidas, donde su fuerte es el café, es una buena idea, ya que actualmente la región cafetera, y en especial Pereira recibe miles de turistas, ya que cuenta con ubicación privilegiada, con unos paisajes únicos y con una declaratoria

mundial otorgada por la UNESCO y es el Paisaje Cultural Cafetero, en los últimos 10 años Pereira ha recibido en promedio 14.181 visitantes de origen extranjero, los cuales presentan motivos de viajes diferentes. (Ministerio de Comercio, 2015)

Especificando en nuestro modelo de negocio (Alimentos y bebidas), según estadísticas, los visitantes que llegan a la ciudad de Pereira al año, los principales prestadores de servicio turístico que buscan son, en primer lugar, alojamiento turístico, en segundo lugar agencias de viajes, en tercer lugar agencias operadoras, en cuarto lugar oficinas de representación turísticas y en quinto lugar, establecimientos de gastronomía y bares, en una lista de doce tipos más de prestadores existentes.

Estos datos nos arrojan como resultado que el Café Bike, un establecimiento de alimentos y bebidas con el plus de que es tematizado en ciclismo, no está por mal camino, ya que en la ciudad actualmente no hay uno de este estilo, haciéndolo un lugar único y original en la región, siendo muy llamativo para visitantes extranjeros y sobre todo para los amantes del ciclismo y ciclistas, no solo de Pereira, sino también del departamento y del eje cafetero.

Adicional a ser un establecimiento de alimentos y bebidas y estar en la categoría de establecimientos de gastronomía y bares, el Café Bike se convierte en el punto de referencia de ciclistas, cicloturistas y turistas de la región, ya que combina dos gustos que en la actualidad están cogiendo mucha fuerza.

Actualmente la ciudad de Pereira se está viendo contagiada por todo el auge del ciclismo que en la actualidad está tomando mucha fuerza, la llegada de diferentes marcas de ciclismo al país y así mismo a la ciudad como lo son Trek, Specialized, Giant, Orbea, Fuji, entre otras ha impulsado la venta de bicicletas y así mismo que el gusto y la pasión por el ciclismo se incrementa, cientos de personas hoy en día están comprando bicicleta, para mejorar su salud, para ir a trabajar, para montar los domingos, para practicar un deporte, para montar en semana y usar este medio de transporte como terapia para el estrés laboral, para competir o simplemente para salir a la ciclo vía con su familia, y hay un sinnúmero más de razones por las cuales, no solo los Pereiranos, sino también miles de personas se están contagiando del “fenómeno de la bicicleta”. Así mismo, en la actualidad es muy común oír el concepto “Cicloturistas”, El termino cicloturismo engloba todas las formas de ciclismo recreacional, no competitivo, todos los ámbitos de utilización de la bicicleta en constante búsqueda. Es el deporte que se hace sin prisas (no se ha de llegar en primer lugar), sin premios (la satisfacción se encuentra en cada pedaleada). Es el deporte en el que no se intenta imitar el ciclismo de alta competición, y en el que se busca, muchas veces, la autosuficiencia. (Chesal, 2009)

Estas personas buscan hacer turismo en su bicicleta, es decir, conocer el paisaje, nuevas culturas y nuevos lugares pero con la compañera de aventuras llamada,

bicicleta. Es muy común escuchar historias y ver en la ciudad cicloturistas que llegan en sus bicis provenientes de diferentes ciudades, y más aún, de diferentes países. También ocurre que existen miles de personas que quieren viajar a su destino, pasan varias horas en un avión para llegar a disfrutar y conocer su destino en bicicleta; para este tipo de personas va dirigido el Café Bike un espacio diseñado por ciclistas para ciclistas.

Ilustración 11 Oferta de cicloturismo en Risaralda

Recorre el país pedaleando, 5 destinos para hacer cicloturismo

April 27, 2016

[trivago Colombia](#), el buscador de hoteles más grande del mundo, presenta una selección de destinos del país para hacer cicloturismo, conectarse con uno mismo y con la naturaleza. De norte a sur, hay opciones para todos.

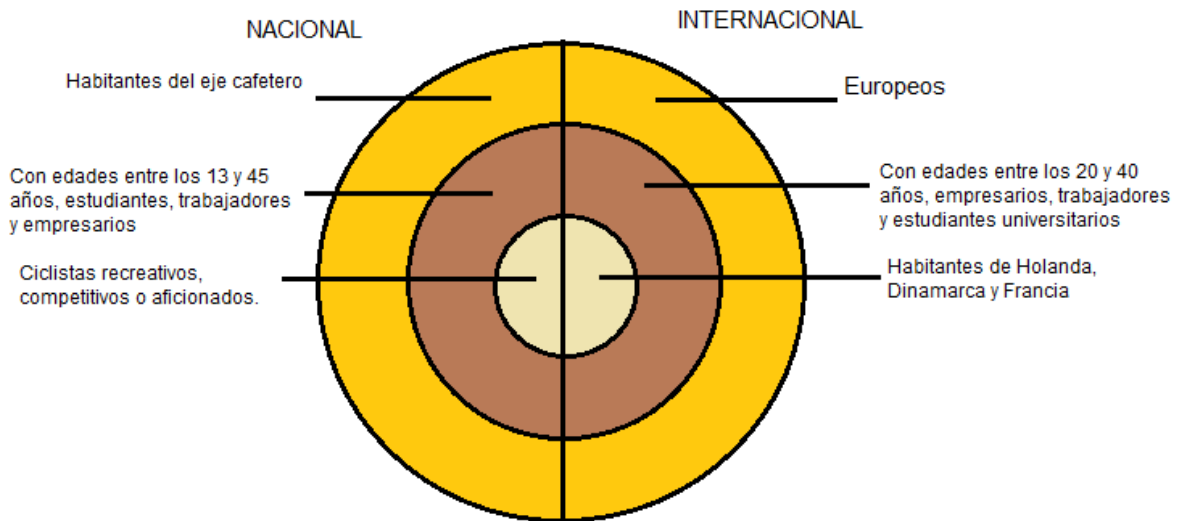
Risaralda – Eje Cafetero



Teniendo en cuenta el crecimiento que ha tenido el uso de la bicicleta a nivel mundial y la relación de la misma con el turismo, un reconocido portal web llamado Trivago enfocado en turismo, promociona Risaralda como destino para realizar cicloturismo, así lo muestra la imagen número once, se puede concluir con esta publicación que el cicloturismo está en constante crecimiento y es muy prometedor y la creación del café Bike se convierte en una buena opción para los turistas que lleguen a la región. (Pradilla, 2016)

El mercado total del Café Bike que tienen necesidades que pueden ser satisfechas con este lugar son todos los ciclistas, personas que monten en bicicleta, ciclo turistas, visitantes del extranjero que quieran conocer el bicicleta y por supuesto, el complemento de estos es que sean amantes de un buen café, ya que allí pueden combinar los dos gustos, es decir, una persona que monta bici, que le encanta hacer deporte, que le gusta conocer paisajes y lugares en bicicleta o que simplemente van al trabajo en bici, pero que luego de sus recorridos en bicicleta van acompañados de un buen café, un buen acompañante y una buena compañía (amigos, familia, pareja, etc.) el lugar perfecto es Café Bike, allí podrán encontrar todo lo que buscan y combinarlo, o simplemente para turistas extranjeros que buscan algo diferente, pero que les apasiona el ciclismo y quiere tomar un delicioso, para ellos también está diseñado el Café Bike.

Ilustración 12 Tamaño del mercado



El café Bike se enfocara en un segmento de mercado similar pero al mismo tiempo con notorias diferencias, es decir, le apunta a un mercado nacional e internacional, para definir el mercado internacional, se tomó como referencia las ciudades Europeas donde más usan la bicicleta, registro que es similar a los visitantes que provienen de Europa en búsqueda de cicloturismo. En cuanto al mercado nacional, el café Bike tiene como objetivo los habitantes del eje cafetero (Pereira, Armenia y Manizales) y los ciclistas que habitan en estas ciudades, de cualquier modalidad, competitivo, recreativo o aficionado.

Va dirigido a hombres y mujeres ciclistas con edades entre los 13 años y los 45 años, estudiantes de colegio y universitarios, trabajadores y empresarios, deportistas (ciclistas). Extranjeros provenientes de Europa, de países como Holanda, Dinamarca y Francia, con edades entre los 20 y 40 años, estudiantes universitarios, empresarios y trabajadores; al igual que los cicloturistas provenientes de países europeos, asiáticos y de Norteamérica y mochileros provenientes de Europa.

Para poder llegar a todos estos segmentos de mercado, tendremos que generar alianzas estratégicas con diferentes agencias de viajes que promuevan el cicloturismo y adicionalmente con las diferentes marcas de bicicletas que están la ciudad y los diferentes grupos de ciclismo que hoy en día abundan.

2.2. ANÁLISIS DE LA OFERTA

El corregimiento de La Florida, pertenece a la ciudad de Pereira, ubicado en la cuenca media del río Otún.

El 30% del territorio de Risaralda está definido como áreas protegidas, tanto de carácter nacional, regional, municipal y de manejo especial étnico, aquí entra el Corregimiento de la Florida o corredor natural en la cuenca alta del río Otún, que aun que está compuesto en su mayoría por áreas protegidas, áreas naturales, bosques, etc. Tiene una zona donde está ubicado todo el centro del corregimiento, (Casas, restaurantes, escuelas, etc.).

El corregimiento de la Florida se caracteriza por ser un destino por excelencia de los de ciclistas de la ciudad y también de muchos turistas que llegan a Pereira, en búsqueda de un contacto con la naturaleza, avistamiento de aves, la visita a Parques Nacionales, la visita a la cuenca del río Otún o la visita al Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya. Para realizar cualquiera de las actividades antes mencionadas es necesario llegar o atravesar el corregimiento de la Florida, por esta razón se convierte en un punto clave del sector, sin embargo, la oferta gastronómica, se ve muy limitada, allí abundan las típicas tiendas de barrio, donde comercializan mecate, dulces, bebidas gaseosas y en la gran mayoría el producto típico de la región que es la torta de trucha. También existe algunos restaurantes donde venden platos más concretos, como almuerzos, su especialidad siempre es el pescado, en especial la trucha, ya que su ubicación en la cuenca del Río Otún, permiten que la pesca se les facilite.

Sin embargo existen también establecimientos los cuales tienen más específico su producto a ofrecer y manejar un sitio más íntimo y exclusivo, como lo es, por ejemplo, el restaurante El Arboloco, un restaurante ubicado en una casa – finca con un estilo muy campestre y al aire libre, allí ofrecen productos atípicos como crepes de sal y dulce; lasaña de pollo y mixta; junto a exquisitas tortas de Pan, Ahuyama, Zanahoria, Naranja y nueces, Banano, Piña; cheesecake; tortas frías de maracuyá, café, chocolate; postres de Primavera, Frutos rojos, Café, Tiramisú, Napoleón, Chocolate, Limón. El lugar cuenta con una arquitectura sencilla en guadua, hermosos detalles en lencería y diferentes objetos artesanales; y ofrece diferentes eventos artísticos y culturales, para que los visitantes disfruten de la variedad gastronómica. (Paisaje cultural cafetero, 2015)

Existe otro sitio llamado Bahareque un restaurante que ofrece pizzería y panadería artesanal, productos realizados en horno de leña con materiales naturales.

Estos dos sitios se encuentran ubicados en el corregimiento de la Florida y ambos son completamente diferente a lo que comúnmente ofrecen allí, a este selecto grupo

de lugares diferentes y característicos pertenecerá el Café Bike, ya que es único y diferente en la región y sobre todo en la Florida.

Ilustración 13 Histórico visitantes al Santuario de Fauna y Flora

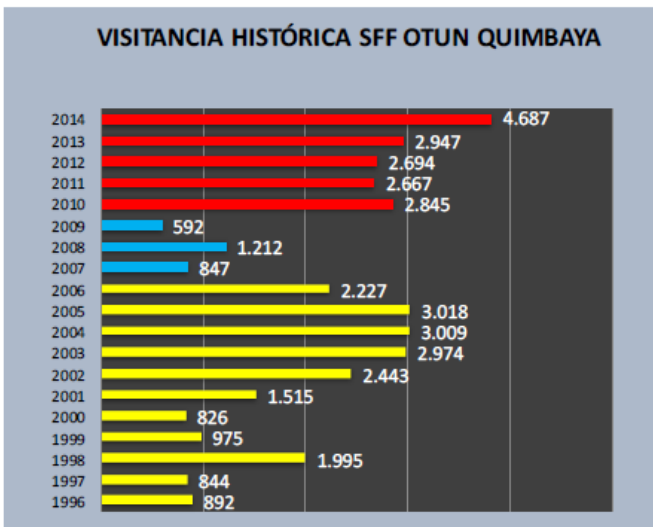


Parques Nacionales Naturales de Colombia
Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya



**NUMERO DE VISITANTES AL SANTUARIO DE FAUNA Y FLORA
OTUN QUIMBAYA
AÑOS 1996-2014**

AÑO	Numero visitantes*
1996	892
1997	844
1998	1995
1999	975
2000	826
2001	1515
2002	2443
2003	2974
2004	3009
2005	3018
2006	2227
2007	847
2008	1212
2009	592
2010	2845
2011	2667
2012	2694
2013	2947
2014	4687



La anterior imagen, es el número de visitantes por año que ingresaron al Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya desde el año 1996 hasta el año 2014, se encuentra ubicado a pocos kilómetros del corregimiento de la Florida, de lo cual se puede concluir que este mismo número de personas tuvo que haber atravesado el corregimiento de la Florida para llegar a su destino, siendo posibles clientes del establecimiento.

Tabla 6 Ingreso de ciclistas a la Florida 2015

ENTRADA Y SALIDA DE VISITANTES A LA FLORIDA 2015	
MES	BICICLETAS
Febrero	895
Marzo	1285
Abril	1058
Mayo	1016
Junio	1037
Julio	789
Agosto	1368
Septiembre	1088
Octubre	1141
Noviembre	1118
Diciembre	953
TOTAL 2015	11748

La tabla anterior es información obtenida mediante la empresa Aguas & Aguas a través del Centro Informativo Quimbaya ubicado en el corregimiento de la Florida. Muestra el número de visitantes que llegaron a la Florida usando como medio de transporte la bicicleta, indica la cantidad de ciclistas que llegaron desde el mes de febrero hasta el mes de diciembre del 2015. Como se puede observar un promedio de 1.000 ciclistas visitan la Florida mes a mes, convirtiéndose en posibles clientes del establecimiento (Quimbaya, 2015).

Según datos del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en la ciudad de Pereira hay actualmente 9.500 personas que utilizan diariamente la bicicleta para realizar sus labores diarias (Mejia, 2015)

El Café Bike se enfrenta a una competencia indirecta o de segundo grado como lo es el restaurante El Arboloco, Bahareque y un establecimiento en el cual venden jugos de fruta con proteína, ya que estos establecimientos van dirigido al mismo perfil que el café Bike, sin embargo su estilo, productos y servicios son completamente diferentes.

El Café Bike es un sitio con un ambiente diferente, todo enfocado al mundo de ciclismo y listo para atender este tipo de público, los ciclistas, y también turistas que

lleguen a la región a practicar cicloturismo, el Café Bike se convertirá en el lugar preferido por ellos.

En cuanto a la competencia directa o de primer grado, se pueden identificar las típicas tiendas que se encuentran ubicadas en el corregimiento de la Florida, donde venden el típico tinto pequeño en vaso desechable, aunque es el mismo producto (Café) vale la pena resaltar diferentes características diferenciadoras como lo son el tipo de café, su presentación, el aroma y sobre todo el lugar y el ambiente en el cual se vende y donde el visitante puede sentarse a disfrutar de este delicioso café.

Retomando la competencia indirecta, que es el restaurante Arboloco, Bahareque y el establecimiento de jugos con proteína, podemos destacar que sus estrategias de publicidad son pocas, es decir, la gran mayoría de ciclistas que visitan la Florida desconocen estos establecimientos, por esta razón, es que las populares tiendas de barrio son las que más demanda tienen.

A continuación, se presenta un cuadro en el cual se analiza la competencia, tanto directa como indirecta, hablando de producto y servicios propios versus Producto y servicios de la competencia.

Tabla 7 Análisis de la competencia

PRODUCTO / SERVICIO DE MI EMPRESA	CARACTERISTICAS RELEVANTES	PRODUCTOS / SERVICIOS DE LA COMPETENCIA	VENTAJAS FRENTE A LA COMPETENCIA	DESVENTAJAS FRENTE A LA COMPETENCIA
Café	Su aroma	Café	Su presentación y calidad	Que es un producto nuevo
Café con leche	Su sabor	Café	Su presentación y calidad	Que es un producto nuevo
Capuchino	Su sabor	Café	Único establecimiento en ofrecer este producto	N/A
Pastel de pollo	Su sabor, su textura, crocante y caliente	Torta de trucha, lasaña, tortas de pan, panadería artesanal.	Producto nuevo en el sector	Se enfrenta a una serie de productos tradicionales que ya conoce la gente
Jugos naturales	Hechos con pulpa de fruta natural	Jugos hechos con diferentes ingredientes	Jugos naturales sencillos, para quienes buscan un jugo natural	Los jugos de la competencia tienen más ingredientes, maní, canela etc.
Sanduche	Caliente hecho en sandwichera	Torta de trucha, lasaña, tortas de pan, panadería artesanal.	Producto nuevo en el sector, diferente a los sandwiches fríos tradicionales	Se enfrenta a una serie de productos tradicionales que ya conoce la gente

Rutas en bici	Visita a finca cafetera, visita a Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya	Servicio de guianza SSFF Otún Quimbaya	Rutas para realizar en bici combinada con senderos ecológicos	Producto nuevo y poco conocido
Servicio de mecánica	Asistencia mecánica a los visitantes en bici	Ninguno	Servicio nuevo en la zona	Producto nuevo y poco conocido
Zona infantil	Zona infantil para que los niños jueguen en sus bicis	Ninguno	Servicio nuevo en la zona	Producto nuevo y poco conocido

La anterior tabla es una comparación entre los servicios y productos que ofrecerá el café Bike con los servicios y productos que se ofrecen en el corregimiento de la Florida. Uno de los factores diferenciadores con los demás establecimientos del lugar es la presentación y la calidad que maneja el café Bike, vasos personalizados con imágenes relacionadas con ciclismo, productos de buena calidad y con buen sabor marcarán la diferencia con respecto a los demás establecimientos

2.3. ANÁLISIS DE LA DEMANDA

El ciclismo o el uso de la bicicleta es un sector que en la actualidad se encuentra en auge; a nivel local, nacional e internacional, según la encuesta de movilidad 2015, revela que los viajes en bicicleta aumentaron un 30% del año 2011 al año 2015, además indica que quienes más están usando la bicicleta son personas entre 25 y 34 años de edad. Los datos confirman la fuerza que va tomando la bicicleta como medio de transporte, ya que existen factores que la hacen encabezar la lista de opciones de medios de transporte como lo son razones económicas, razones ambientales y por salud. Esto crea la necesidad de mejorar las condiciones de la infraestructura para ciclistas en la ciudad y así mismo la creación de lugares diseñados exclusivamente para ellos, ya que como podemos ver es un mercado que está en constante crecimiento. (Camara de Comercio de Bogotá, 2015)

Sin embargo comparado con otros países de diferentes continentes, Colombia se encuentra “atrasado” en cuando al uso de la bicicleta, En ciudades como Zúrich (la segunda ciudad del Mundo con mejor índice de calidad de vida), sólo el 22% de su población se moviliza en automóvil, en contraste con un 50% que se moviliza en transporte no motorizado (caminar, bicicleta).

En Copenhague (Dinamarca), el desplazamiento diario de personas que utilizan la bicicleta alcanza un porcentaje del 36%, cifra similar a la de otras ciudades del norte de Europa en donde los índices de calidad de vida también son bastante altos. Esto significa que la bicicleta es un medio utilizado por todas las personas sin importar clases sociales ni ingresos, de forma contraria a lo que se aprecia en las capitales

latinoamericanas, donde la bicicleta es vista como un medio de transporte “para los pobres”, sin embargo, teniendo en cuenta el auge que está tomando la bicicleta en la actualidad se espera que en un futuro los ciclistas y las personas tomen más cultura al respecto. (Perez, 2015)

El Café Bike es un sitio que va dirigido a ciclistas locales, a cicloturistas y a turistas del extranjero que visiten la ciudad de Pereira, en especial del continente Europeo, que según estudios es donde se encuentran los países que más promueven el uso de la bici como medio de transporte. Un ciclista es aquella persona que tiene la bicicleta y que la usa con diferentes fines (medio transporte, para hacer deporte, recreativo, competitivo o compartir en familia y con amigos).

Hombres y mujeres, estudiantes, trabajadores, empresarios, deportistas, personas de cualquier color de piel, cultura y creencias, con edades entre los 13 años y los 45 años, lo más importante es que les guste la bicicleta y luego la acompañen de un delicioso café, con un rico acompañante y un momento para compartir con amigos y/o familia.

En cuanto a los turistas va dirigido a turistas provenientes de países europeos y americanos, que les guste la bicicleta, que anden en bicicleta o que vengan a conocer el paisaje en bicicleta; estas personas extranjeras tendrán edades entre los 20 y 40 años, estudiantes que viajan por el mundo en su temporada de vacaciones, trabajadores o empresarios que visitan la región cafetera de Colombia y tomar el mejor café del mundo, estas personas en sus países de origen, muy posiblemente tengan como medio de transporte la bicicleta.

Este tipo de mercado está buscando un lugar al cual llegar y poder disfrutar de lo que más les gusta, el ciclismo y acompañarlo de un buen café. Se podría comparar con las mujeres trabajadoras y/o empresarias, con edades promedio entre los 25 y 35 años que les gusta estar a la moda, tener los mejores vestidos, zapatos y bolsos, que cuando llegan a un centro comercial se sienten plenas, con cientos de almacenes donde comprar la ropa que más les guste, con ofertas de zapatos y bolsos y con un mall de comidas para luego sentarse a reír y hablar con sus amigas durante horas; una sensación similar es la que el Café Bike quiere generar en los ciclistas que lo visiten, que se sienta en un lugar único donde puedan llegar y sentirse asombrados por su decoración, ambiente, servicio y atención, y sobre todo donde puedan llegar a tomar un delicioso café con sus amigos o familiares y apreciar la decoración única de ciclismo del café Bike.

2.4. ANÁLISIS DE INSUMOS Y PROVEEDORES

El café Bike tiene como objetivo promover marcas regionales y empresas que estén en crecimiento de la región, es por esta razón que algunos de los proveedores serán

empresas locales, sin embargo para algunos insumos se buscara comprar marcas reconocidas, teniendo en cuenta la calidad que el café Bike quiere ofrecer en sus productos, se hace necesaria la compra de marcas conocidas en supermercados de la ciudad. Teniendo en cuenta que algunos de los productos a ofrecer en el establecimiento llevan en su preparación leche, el establecimiento comprara este producto en presentación deslactosada, pensando en aquellas personas que son intolerantes a la lactosa y en que su sabor es muy similar a la leche entera, para tener todos los clientes satisfechos, antes de que el cliente realice el pedido se le realizara esta aclaración.

A continuación se realiza una lista de los proveedores para el área de alimentos de la empresa.

Tabla 8 Descripción proveedores de la empresa

INSUMO	PROVEEDOR	LOCALIZACIÓN	PRECIO	PRESENTACIÓN
Café	Café Morrónes	Vereda Morrón, Pereira	\$ 12.000	Libra
Pulpa de fruta	Fruval, La fruta pulpita	Mercasa, Pereira Bodega P-25	\$ 5.500	250 gramos
Pastel de pollo	Panificadora La Bohemia	Pereira, calle 14 # 22-124	\$ 1.900	1 unidad
Pan	Bimbo	Dosquebradas, Makro	\$ 4.950	730 gramos
Jamón	Dan	Dosquebradas, Makro	\$ 22.900	1.500 gramos
Queso	Quesos la Florida	Dosquebradas, Makro	\$ 16.200	Tajado, 1.000 gramos
Salsa	La constancia	Dosquebradas, Makro	\$ 3.200	200 gramos
Agua	Agua Cielo	Dosquebradas, Makro	\$ 9.900	12 unidades, 620 ml
Milo	Milo, Nestlé	Dosquebradas, Makro	\$ 29.350	1.100 gramos
Leche	Leche Deslactosada Colanta	Dosquebradas, Makro	\$ 15.900	6 unidades

La anterior tabla hace una descripción de los proveedores que necesitará la empresa para el área de alimentos y bebidas, con su respectiva localización, precio y presentación de producto. La empresa define que los días lunes realizara la compra de dichos productos y que esta será semanalmente, para tener en el establecimiento productos frescos y estar haciendo constantemente rotación de inventario. Para definir los proveedores se buscó cercanía entre ellos, para optimizar el tiempo de compra de insumos, por tal motivo el 70% de los insumos se compraran en Makro, una cadena de tiendas de autoservicio de ventas al por mayor, en la cual se encuentran marcas colombianas y extranjeras y a precios favorables; para el caso de la pulpa de fruta, el proveedor es una empresa de Pereira con más de 20 años de experiencia, comercializando pulpa de fruta fresca y artesanal, esta pulpa de fruta puede permanecer congelada aumentando su calidad; para el caso de los pasteles de pollo, el proveedor será una Panificadora llamada La Bohemia, empresa Pereirana y muy conocida en la región por la calidad y buen sabor en sus productos, y por último la compra del café se realizará en la empresa Café Morrónes, una empresa Pereirana que está en crecimiento y con productos de muy alta calidad.

2.5. ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

El establecimiento va dirigido a ciclistas de la región a turistas extranjeros, creándoles la necesidad de visitar el café Bike en sus rutas en bicicleta o en sus visitas a Pereira. “Café Bike, El lugar de los amigos” como su nombre lo indica es un lugar para compartir con sus amigos y familiares y compartir el gusto por la bicicleta. La estrategia es combinar la bicicleta y el café y crearle al cliente la necesidad de ir a consumir algún producto en el establecimiento o crearle el interés para conocerlo. “Café y bicicleta, la combinación perfecta para compartir con tus amigos, ven y conoce” un aviso como estos atraerá a ciclistas, así sea por interés de conocer.

El café Bike se dará a conocer de una manera muy sutil pero a la vez muy intensa entre su público objetivo, es decir con una publicidad sencilla y en los lugares adecuados, pero mostrándole al cliente la esencia del proyecto, un lugar donde compartir con amigos, tomar un buen café en medio de un ambiente y decoración únicos, causándole curiosidad al cliente por conocer un lugar de este estilo. Se enfatizará mucho en lo novedoso del lugar y en ser el primero de este tipo en la ciudad, “Ven y conoce y nuevo concepto de café”, frases como estas en la publicidad crearan en el cliente la curiosidad por conocerlo.

Para definir el logo de la empresa se buscó combinar las dos esencias del establecimiento, el café y la bicicleta,

Ilustración 14 Logo de la empresa



Se maneja un tipo de letra con la cual se sientan identificados los ciclistas, algo aventurero y arriesgado, con un ciclista en la parte superior, el cual va en su bicicleta derecho a una taza de café, representando lo que busca el establecimiento, la atención de todos los ciclistas y que estos visiten el establecimiento, se escoge el color café para la letra y para la imagen del ciclista, ya que este es el color característico del café. La silueta de la taza de café ubicada en la parte superior

derecha es un poco más sencilla y genera algo de seriedad pero luego se combina con el ambiente ciclista que se quiere generar.

El nombre del establecimiento CAFÉ BIKE hace la combinación de los dos puntos clave de la empresa, bicicleta y café, siendo bicicleta en idioma inglés Bike y café en español latino, se hace la combinación de estos dos idiomas teniendo en cuenta el público al cual va dirigido, nacional y extranjero. Para definir el slogan se buscó algo sencillo, que mostrara la esencia del establecimiento, EL LUGAR DE LOS AMIGOS, un slogan que invita a nuestros clientes a visitar el lugar con sus amigos ciclistas y allí compartir un rato agradable con ellos.

Ilustración 15 Tarjetas de presentación de la empresa



Estas serán las tarjetas de presentación del Café Bike, son sencillas, tienen color café, haciendo honor al color de uno de sus productos, lleva el logo con su respectivo slogan y los datos de la persona, con la dirección, ubicación, teléfono y correo electrónico, estas tarjetas las tendrán todos los empleados del Café Bike.

La oficina también tendrá decoración relacionada con ciclismo al igual que el establecimiento, el uniforme para los empleados del establecimiento, será una camisa color blanco con el logo de la empresa a un lado y en la parte de atrás el nombre de la persona, imitando los uniformes de ciclismo

Ilustración 16 Uniformes de la empresa



Estas serán las camisetas de los empleados del establecimiento acompañado de un pantalón negro y tenis cómodos, para el personal que atenderá, llevan también un delantal negro con el logo de la empresa y con bolsillos para guardar sus apuntes.

Ilustración 17 Mugs personalizados



En el establecimiento se servirá el café en vasos personalizados, en este tipo de vasos se le servirá al cliente la bebida que elija tomar, así estarán disponibles para los empleados de la empresa y para los proveedores o socios.

2.6. ESTRATEGIA PUBLICITARIA

Para la apertura del establecimiento se realizara una campaña de expectativa para generar curiosidad en el público objetivo, realizando el día de la apertura un evento inaugural, donde se realizará una ruta en bicicleta, invitando a los principales grupos de ciclismo de la ciudad la cual finalizara en el establecimiento, donde podrán conocer y probar los productos, esta campaña se realizará dos meses antes del día de apertura.

En cuanto a medios digitales, la empresa se enfocará en dos de ellos, Facebook y publicidad en páginas de operadores turísticos. En Facebook se creara un fanpage donde se logre conseguir la mayor cantidad posible de “likes”, esta página será promocionada por los empleados, en los grupos de ciclismo de la ciudad y en páginas de empresas operadoras de turismo en Facebook.

El establecimiento realizara un brochure el cual estará disponibles en empresas operadoras de turismo y disponible en las principales tiendas de ciclismo de la ciudad, así mismo se realizaran pautas publicitarias en el periódico La Tarde y en el periódico el Diario del Otún, los cuales son leídos por la gran mayoría de Pereiranos

En cuanto a estrategias publicitarias, la empresa implementará la estrategia llamada City Branding ya que se ubicará publicidad del establecimiento en sitios estratégicos de la ciudad, que son recorridos frecuentemente por ciclistas y turistas. También se implementará la estrategia Media Plan ya que toda la publicidad y estrategias están definidas y dirigidas a ciclistas de la región y a los turistas extranjeros.

Para lograr impactar a los turistas extranjeros, en especial a los Europeos que son el mercado objetivo, la publicidad no solo se realizará vía Facebook, sino también en principales paginas agencias de viajes y operadores turísticos, ya que en la actualidad la gran mayoría de personas realizan sus compras vía internet y por medio de la web se enteran de los diferentes lugares que quisieran conocer.

3. MÓDULO DE ORGANIZACIÓN

3.1. MARCO LEGAL DE LA ORGANIZACIÓN

De acuerdo a su forma jurídica, el Café Bike es una empresa unipersonal, ya que solo pertenece a la persona que inicio con el proyecto y que por sus propios medios busco y encontró los recursos para el desarrollo de la empresa, así mismo estos recursos fueron obtenidos mediante el fondo emprender. De acuerdo a su tamaño, el Café Bike inicialmente será una microempresa ya que mientras se posiciona la marca y el lugar en el mercado su facturación será un poco limitada, por esto, se iniciara con máximo 10 empleados para ofrecer los diferentes productos y prestar los diferentes servicios que la empresa tiene. Adicionalmente el Café Bike se encuentra dentro el grupo de empresas privadas de la región ya que su capital proviene de particulares.

Para iniciar la empresa, se aplicará al fondo emprender, el cual motiva el emprendimiento social e impulsa los negocios emprendedores. Realiza convocatorias a través del Sena (Servicio Nacional de Aprendizaje) para financiar iniciativas empresariales, para acceder al fondo emprender se requiere ser estudiantes que se encuentren cursando los dos (2) últimos semestres en un programa de educación superior reconocido por el Estado.

Se realiza una definición para determinar el perfil del emprendedor que llevará a cabo la idea de negocio, es denominado emprendedor por oportunidad, debido a que la idea de negocio surge de acuerdo a una oportunidad que se detectó y que se podía llevar a cabo como plan de negocio.

De acuerdo al texto “Preparación para el emprendimiento y la innovación” de la electiva en Emprendimiento de la Universidad tecnológica de Pereira, los emprendedores por oportunidad tienen diferentes clasificaciones, en este caso, aplicaría la siguiente:

Emprendimiento dentro de clúster: Intracluster La conversación y confianza entre actores diversos genera espacios inmejorables para enfocar la atención de emprendedores de la región. Requieren Redes de contactos de los empresarios del clúster, capital humano con experiencia en el sector.

Para constituir la empresa unipersonal legalmente, según el artículo 72 de la ley 222 de 1995 los requisitos mínimos que debe de tener el documento de constitución son:

- Nombre, documento de identidad, domicilio y dirección del empresario.
- Nombre de la empresa, seguida de la expresión “empresa unipersonal”, o de la sigla “E.U.”
- El domicilio de la empresa.

- El término de duración, si éste no fuere indefinido.
- El objeto social claramente determinado, podrá expresarse que la empresa podrá realizar cualquier acto lícito de comercio.
- El monto del capital, discriminando los bienes aportados, con estimación de su valor.
- El número de cuotas de igual valor nominal en que se dividirá el capital de la empresa.
- La forma de administración y el nombre, documento de identidad y las facultades de sus administradores.

Estos requisitos deben ser presentados en la Cámara de Comercio de Pereira, en el Centro de Atención Empresarial. Adicional a esto, se necesita tramitar el RUT de la empresa ante la cámara de comercio de Pereira y hacer el registro del mismo ante la DIAN y también se debe registrar la empresa en el sistema de seguridad social para contratar empleados. (empresarial, 2015)

3.2. ANÁLISIS ESTRATÉGICO ORGANIZACIONAL

3.2.1. Matriz DOFA

Tabla 9 Matriz DOFA

ANÁLISIS DOFA CAFÉ BIKE		ANÁLISIS EXTERNO	
		OPORTUNIDADES	AMENAZAS
		<ul style="list-style-type: none"> • Fuerte poder adquisitivo del mercado meta • Mercado con necesidad del producto • Tendencias favorables del mercado • Oportunidad de crecimiento y expansión por el eje cafetero • Mercado en constante crecimiento • Existe poca oferta para este mercado que es una gran demanda • Capacitación de personal 	<ul style="list-style-type: none"> • Inexistencia de sitios similares (no se sabe cómo reaccionara el mercado) • Competencia fuerte y consolidada (otros vendedores de café en el sector) • Aumento de precios de insumos • Cambios climáticos (En invierno es probable que nuestro segmento de mercado se disminuya) • Restaurantes y tiendas con mayor reconocimiento entre el mercado. • Rechazo del producto y/o servicio • Temor por parte de ciclistas por inseguridad
<p>ANÁLISIS INTERNOS</p> <p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buena calidad del producto final • Experiencia de los recursos humanos • Conocimiento del mercado • Conocimiento de ciclismo • Ambiente y decoración novedosa • Ubicación estratégica • Ubicado en la región cafetera de Colombia • Personal capacitado y con buena actitud • Empresa con buenas prácticas de sostenibilidad 	<p>ESTRATEGIAS FO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprar uno de los mejores cafés de la región y productos para ofrecerlos en el establecimiento • Diario realizar limpieza y organización del establecimiento para la llegada de los clientes. • Los empleados del establecimiento montaran bicicleta con los clientes para generar una mejor relación con los clientes. • Capacitar todo el personal en servicio al cliente para brindar un excelente servicio. 	<p>ESTRATEGIAS FA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tener el mejor servicio al cliente para así fidelizarlos. • Implementar una estrategia de mercadeo agresiva para dar a conocer el sitio. • Tener proveedores que manejen precios bajos y estables. • Ofrecer los productos y servicios por redes sociales, volantes y en eventos. • Diseñar estrategias para cuando llegue el invierno. 	
<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desconocimiento del capital inicial • Poco conocimiento en decoración y diseño de interiores • Falta de capacitación en la preparación de Café • Adopción de la idea innovadora por parte de alguna empresa con mayor trayectoria y alcance • Capacidad de endeudamiento 	<p>ESTRATEGIAS DO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación de personal en preparación de café • Capacitación en decoración para crear el ambiente para el Café Bike • Adquirir experiencia crediticia para acceder fácilmente a créditos • Patentar el nombre de la empresa 	<p>ESTRATEGIAS DA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llegar a acuerdos comerciales con los proveedores • Aplicar programas para fidelizar los clientes • Asistir a eventos de ciclismo y turismo para promocionar el sitio • Realizar ofertas o programas dos veces al mes para que los clientes conozcan el lugar y generar tráfico de personas. • Convenios con la policía para generar más seguridad en el sector 	

Se realiza la matriz DOFA para identificar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas que tiene el establecimiento, y determinando diferentes estrategias para mejorar las debilidades mediante oportunidades, disminuyendo las amenazas con las fortalezas y fortaleciendo más las oportunidades.

Una de las oportunidades que se detecto fue el crecimiento que está teniendo el mercado actualmente y la poca existencia que hay de establecimientos de este tipo en la región y en la ciudad, sin embargo esto también se podría considerar como una amenaza, pues al no existir sitios de este tipo no se sabe que como reaccione el público objetivo, por tal razón se trabajará fuertemente en campañas publicitarias que lleguen directo al público objetivo creándoles la necesidad de conocer el lugar. Una de las amenazas que se identificó es el cambio climático ya que en temporada de lluvias es posible que la afluencia de visitantes disminuya, para esto se deben diseñar estrategias en las cuales se recuperen las ventas que no se generaron por la temporada de invierno.

A través del análisis DOFA se concluye que el establecimiento debe recibir capacitación en cuanto a decoración de interiores, al personal contratado se debe capacitar en cuanto a la preparación de los diferentes productos que allí se ofrecen para que su servicio sea excelente, se deben tener planes de contingencia para cuando la temporada de invierno llegue y por ultimo generar alianzas estratégicas con la Policía para brindarle a nuestros clientes más seguridad en la zona.

3.2.2. Definición de objetivos organizacionales (corto, mediano y largo plazo)

- A CORTO PLAZO:

En un plazo de un año, posicionarse en el mercado, en especial en el sector en cual se encuentra ubicado, dándose a conocer a los habitantes del corregimiento primeramente y luego al mercado objetivo.

Lograr un impacto positivo a la mayoría de ciclistas Pereiranos y del eje cafetero.

- A MEDIANO PLAZO:

En un tiempo aproximado de tres años convertirse en el lugar preferido de ciclistas, turistas y ciclo turistas del sector y de la ciudad, atrayendo cada vez más visitantes y logrando mayor popularidad y reconocimiento entre las personas, nuestro objetivo hacer ciclistas felices.

- A LARGO PLAZO:

Al cabo de cinco años, incrementar sus ventas y así poder aumentar la oferta de la empresa para cubrir la demanda que se tiene prevista para dicha fecha.

3.2.3. Cuadro de mando integrado

Tabla 10 Cuadro de mando integrado

Perspectiva	Objetivo	Indicadores	Unidad de medida	Meta	Frecuencia de medición	Óptimo	Tolerable	Deficiente	Resultados	Responsable
Mercado	Generar un impacto positivo en el mercado	Establecimiento en completa ocupación fines de semana	%	90%	Mensual	85%	60%	40%	N/A	Gerente
Cliente	Recuperar el valor invertido	Punto de equilibrio	%	100%	Cinco años	100%	70%	40%	N/A	Gerente
Cliente	Satisfacer totalmente los clientes	El incremento de nuevos clientes	%	100%	Quincenal	90%	70%	30%	N/A	Administrador
Proceso	Mantener el buen servicio	Atraer nuevos clientes y mantener actuales	%	100%	Quincenal	90%	70%	30%	N/A	Administrador
Procesos	Ofrecer siempre productos de calidad	Aumentar las ventas	%	90%	Semanal	85%	60%	40%	N/A	Gerente
Cliente	Promover el uso de la bicicleta	Personas que lleguen en bicicleta	%	70%	Bimensual	60%	40%	20%	N/A	Administrador

El anterior modelo de cuadro de mando integrado se establece una serie de objetivos a cumplir, mediante unos indicadores, para ser medidos o revisados semanal, quincenal, mensual o anualmente, estos objetivos son desarrollados desde diferentes perspectivas, financiero, clientes y procesos.

3.2.4. Misión

Café Bike es una empresa regional creada por ciclistas y para ciclistas y turistas de la región, el país y el mundo. Buscamos generar un espacio especialmente diseñado para este segmento que en la actualidad se encuentra en constante crecimiento, un espacio para que ellos descansen, conversen y compartan con sus amigos y familiares donde podrán encontrar un delicioso café de la región. Nuestra motivación es hacer ciclistas felices, así mismo busca promover el uso de la bicicleta entre los Pereiranos

3.2.5. Visión

Ser la mejor opción para ciclistas y turistas que deseen montar bici y luego tomarse un delicioso café, convirtiéndose en una empresa de alimentos y bebidas líder y la preferida por los ciclistas y turistas.

3.2.6. Valores corporativos

- **Trabajo en Equipo:** Con el aporte de todos los que intervienen en los diferentes procesos de la empresa y buscamos el logro de los objetivos organizacionales
- **Lealtad:** Somos fieles a nuestros objetivos y clientes, buscamos el desarrollo empresarial y permanencia en el tiempo.
- **Respeto:** Escuchamos, entendemos y valoramos al otro, buscando armonía en las relaciones interpersonales, laborales y comerciales.
- **Responsabilidad:** Cumplimos a tiempo los pedidos de nuestros clientes, así mismo las responsabilidades financieras y sociales con nuestros empleados.
- **Responsabilidad social:** Siempre nuestra prioridad serán nuestros empleados, clientes y habitantes del sector donde estamos ubicados, su bienestar prima para nosotros.
- **Calidad:** ofreceremos a nuestros clientes servicios y productos de alta calidad.
- **Originalidad:** siempre estaremos innovando en decoración, productos y ambientes para el café Bike.

- **Transparencia:** Realizamos nuestros procesos de forma objetiva, clara y verificable.
- **Equidad:** Procedemos con justicia, igualdad e imparcialidad, buscando un impacto social positivo e inclusivo.

3.2.7. Políticas empresariales

	CAFÉ BIKE	Rige desde 01-09-2017	
	POLITICAS EMPRESARIALES	Versión 1	Pág. 1 de 1

- Se establece que el horario de atención al público será de martes a domingo en horas de la mañana de 7:00 am a 1:30 pm
- El periodo para realizar el pago a sus empleados será mensualmente, el último viernes de cada mes.
- La propina por parte de los clientes es voluntaria.
- No se permite la entrada de personas con alto grado de alicoramamiento
- No se permite el cabello suelto en las empleadas del establecimiento
- Los menores de edad no pueden ingresar al parquebike sin la compañía de un adulto responsable
- Los empleados del establecimiento deberán usar siempre tenis color negro
- Las compras de materia prima se realizarán los días lunes, a excepción de los días festivos, así se realizaría los días martes
- Los días lunes no se realizará apertura al público, a excepción de los días festivos
- Se contratara para el área de ventas y servicios estudiantes universitarios, para fomentar el estudio y darles apoyo.

3.3. MANUAL DE ESTRUCTURA

Ilustración 18 Manual de estructura 1.

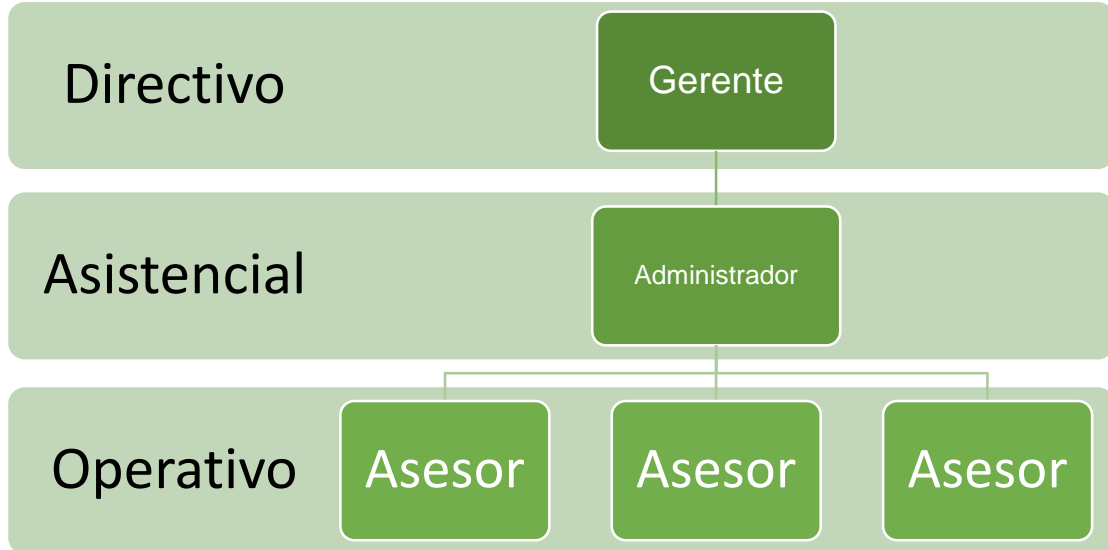


Ilustración 19 Manual de estructura 2.

NIVEL	CARGOS	PAX	SALARIO	TOTAL
DIRECTIVO	Gerente	1	\$ 1.200.000	\$ 1.200.000
ASISTENCIAL	Administrador	1	\$ 1.100.000	\$ 1.100.000
OPERATIVO	Asesor	3	\$ 690.000	\$ 2.070.000
TOTAL				\$ 4.370.000

El anterior es el manual de estructura de la empresa, se definen 5 cargos para el inicio de la empresa, se define uno para el cargo directivo, y asistencial, para el nivel operativo se definen tres cargos, denominados asesores, estos serán quienes permanecerán en el establecimiento, en el área de atención al cliente y vendiendo los productos y servicios a los visitantes.


Los cargos de los demás niveles se ocuparán de la parte administrativa de la empresa, el desarrollo de la misma y la evaluación del cumplimiento de objetivos y metas organizacionales, aunque estos tres cargos no pertenecen al nivel operativo también estarán en el establecimiento al servicio del cliente y prestando los demás servicios.

3.4. MANUAL DE FUNCIONES

Definido el manual de estructura de la empresa se plantea un manual de funciones para cada cargo, gerente, administrador y para los tres asesores que estarán disponibles en el Café para la atención al público.

A través del manual de funciones se establecen los requisitos que deben tener los aspirantes a cada uno de los cargos, así mismo como las aptitudes para los mismos. Se identifica que para los diferentes niveles, directivo, asistencial y operativo el nivel educativo que se requiere es diferente, en el manual de funciones se detalla el perfil educativo para cada cargo.

Finalmente se detallan las funciones que cargo debe tener, tanto directivas, administrativas y operativas. Mediante el manual de funciones se optimizará el tiempo cuando se realice el proceso de contratación ya que en base a este se tomarán diferentes decisiones y se les asignaran las funciones a los trabajadores. (Ver anexo 3)

	CAFÉ BIKE		Rige desde 01-09-2017	
	SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL		Versión 1	Pág. 1 de 16

4. SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

4.1. INTRODUCCIÓN


Los impactos negativos sobre el medio ambiente han crecido a una velocidad mayor en los últimos tiempos, y los efectos de los mismos tampoco se han hecho esperar, cambios climáticos constantes y falta de recursos naturales son algunas consecuencias de la contaminación que a diario el ser humano le hace al medio ambiente. Es por esta razón que el turismo cumple un papel muy importante ya que cada proyecto que desarrolle debe ser sostenible y amigable con el medio ambiente para así disminuir los impactos negativos que en general existen sobre el medio ambiente.

El Café Bike es un modelo de negocio que se enfoca en el área de alimentos y bebidas, convirtiéndose también en un punto de encuentro para la realización de un conjunto de actividades en bicicleta por los alrededores del corregimiento de la Florida.

Es un café temático, esta será su característica más importante, ya que toda su decoración y ambiente estará relacionado con el mundo de las bicicletas, las sillas, las mesas, las puertas, la iluminación, la decoración y la vajilla tendrán una característica especial que lo harán único y que así mismo generara curiosidad en ciclistas y turistas para que lo conozcan. Será un ambiente único en medio de las montañas verdes del corregimiento de la Florida y a un costado del Río Otún.


El Café Bike será el punto de encuentro y punto de salida para la realización de diferentes actividades en diferentes y rutas para conocer el paisaje y las diferentes veredas del sector. Está dirigido a los diferentes ciclistas de la región (recreativos, competitivos, los domingueros, los deportivos, etc.) que les apasione el tema de las bicicletas, podrán llegar al Café Bike a tomar un delicioso café, un delicioso jugo natural, comer un delicioso emparedado o simplemente ir a charlar con sus amigos y/o familia, porque la familia también es bienvenida en el Café Bike, ya que en la parte exterior tendrá una zona infantil para que los más pequeños se diviertan en sus bicicletas.

Es por eso que a continuación se desarrolla un sistema de gestión ambiental para un establecimiento de alimentos y bebidas tematizado en el cual se prestaran diferentes servicios y ofrecerá diferentes productos.

	CAFÉ BIKE		Rige desde 01-09-2017	
	SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL		Versión 1	Pág. 2 de 16

4.2. OBJETIVO


Proponer un sistema de gestión ambiental en el cual se refleje una propuesta basada en los requisitos de sostenibilidad para un establecimiento de alimentos y bebidas llamado Café Bike, el cual establecerá diferentes políticas de sostenibilidad, proponiendo manuales, matrices para evaluar los procesos y otras para establecer procedimientos necesarios para que el establecimiento sea sostenible y disminuya los impactos que genera sobre el medio ambiente.

	CAFÉ BIKE		Rige desde 01-09-2017	
	SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL		Versión 1	Pág. 3 de 16

4.3. ALCANCE


Implementar una política de gestión ambiental para el establecimiento y así disminuir los impactos ambientales que este genere. Con el proyecto se busca la optimización de recursos físicos, la reducción de costos operacionales y el mejoramiento de la imagen de la empresa soportada en el cuidado del medio ambiente.

El objetivo será la comunidad que se ve directamente afectada por la realización del proyecto, así mismo para los trabajadores para que tengan una capacitación oportuna en cuanto al manejo ambiental.

	CAFÉ BIKE		Rige desde 01-09-2017	
	SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL		Versión 1	Pág. 4 de 16

4.4. TÉRMINOS O DEFINICIONES

1. **Aspecto ambiental.** Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el medioambiente.
2. **Establecimientos gastronómicos.** Establecimientos comerciales en cabeza de personas naturales o jurídicas, cuya actividad económica está relacionada con la producción, servicio y venta de alimentos o bebidas, o ambos, para consumo. También prestan otros servicios complementarios.
(Tomado de: Ley 300 de 1996).
3. **Impacto ambiental.** Cualquier cambio en el medio ambiente ya sea adverso o beneficioso como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización
(Tomado de: ISO 14001:2004).
4. **Impacto socio-cultural.** Efecto que produce una determinada acción humana sobre las tradiciones, costumbres y formas de vida de las comunidades y sitios de interés histórico y cultural de una zona o región determinada. Dicho impacto puede ser positivo o negativo.
5. **Impacto económico.** Efecto que produce determinadas acciones humanas sobre las variables y el desarrollo de actividades económicas en un grupo determinado. Estos impactos pueden ser positivos o negativos.
6. **Medio ambiente.** Conjunto de elementos abióticos (energía solar, suelo, agua y aire) y bióticos (organismos vivos) que integran la capa de la tierra llamada biósfera, sustento y hogar de los seres vivos.
7. **Patrimonio natural.** Conjunto de lugares o zonas naturales estrictamente delimitadas constituidas por formaciones físicas y biológicas o por grupos de esas formaciones que tengan un valor excepcional desde el punto de vista estético, científico o de conservación.
Adicionalmente se incluyen las formaciones geológicas y fisiográficas.
8. **Patrimonio cultural (de la Nación).** Está constituido por todos los bienes y valores culturales que son expresión de la nacionalidad colombiana, tales como la tradición, las costumbres y los hábitos, así como el conjunto de bienes inmateriales y materiales, muebles e inmuebles, que poseen un especial interés histórico, artístico, estético, plástico, arquitectónico, urbano, arqueológico, ambiental, ecológico, lingüístico, sonoro, musical, audiovisual, fílmico, científico, testimonial, documental, literario, bibliográfico,

	CAFÉ BIKE		Rige desde 01-09-2017	
	SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL		Versión 1	Pág. 5 de 16

Museológico, antropológico y las manifestaciones, los productos y las representaciones de la cultura popular.

(Tomado de: Ley 397 de 1997, Congreso de la República de Colombia)

9. Política de sostenibilidad. Declaración realizada por el establecimiento gastronómico de sus intenciones y principios, en relación con su desempeño en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos. Proporciona el marco para la acción y para el establecimiento de sus objetivos y metas.

10. Sistema de gestión para la sostenibilidad. Parte del sistema de gestión general que incluye la estructura de la organización, las actividades de planificación, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para desarrollar, implementar, realizar, revisar y mantener la política de sostenibilidad.

NOTA Adaptada de norma NTC-ISO 14001:2004.

11. Sostenibilidad. Enfoque de desarrollo que se fundamenta en una visión de largo plazo y en la armonización entre crecimiento económico y conservación. Incluye tres dimensiones como son la social, la económica y la ambiental.

12. Café temático: Un establecimiento temático (café, restaurant, bar...) es aquel en que la decoración del lugar, la vestimenta de los empleados, la papelería, servicios y productos que ofrece y los nombres de los mismos, están alineados a un tema. La temática se puede abordar a distintos niveles, habiendo lugares donde se recrean tal cual los elementos del mobiliario hasta aquellos que sólo toman en cuenta el tema para elegir los nombres de las bebidas o platillos.

13. Ciclismo: Deporte o ejercicio que se practica en bicicleta y que engloba diversas modalidades, como las de carretera, montaña y pista; en las pruebas ciclistas se compite en velocidad, habilidad o resistencia.


14. ParqueBike: Espacio diseñado para niños en el cual en lugar de haber juegos infantiles que comúnmente se conocen, habrán diferentes obstáculos y juegos para realizar actividades ahí sobre la bicicleta.

4.5. MATRIZ DE IMPACTOS Y ASPECTOS AMBIENTALES

Tabla 11 Matriz de impactos ambientales, culturales y sociales

MATRIZ DE IMPACTOS ECONOMICOS, SOCIOCULTURALES Y AMBIENTALES CAFÉ BIKE					
ASPECTO	ACTIVIDAD	IMPACTO	+	-	ACCION DE MEJORA
Cuidado del agua	Lavado de los platos y vasos que se usan para servir la comida, café y jugos; así mismo el agua que se usa en el baño	ECONOMICO. Desperdicio del agua dejando la llave abierta y/o gastándola innecesariamente		x	Utilizar llaves ahorradoras de agua, usar el agua lluvia para el sanitario
Compra del café	Compra de café para la venta	SOCIOCULTURAL. Comprando esta materia prima a empresas regionales y sostenibles	x		
Zona infantil	Realización de una pequeña pista de ciclismo, con obstáculos para los visitantes	AMBIENTAL. Utilizando recursos naturales, como piedras, palos, maderas y arena para los mismos		x	No generando daños ambientales para la realización de la pista, utilizando recursos reciclados y amigables con el ambiente
Rutas en bicicleta	Conocer el paisaje en bicicleta, haciendo recorridos de diferente nivel por los alrededores del café	AMBIENTAL. Puede generarse un impacto negativo ya que los ciclistas pueden arrojar basuras en medio de las rutas o afectar la fauna y la flora que se encuentren a su paso		x	Llevar pequeñas bolsas para guardar la basura generada, concientizar a todos los ciclistas del cuidado del ambiente, no dañando la flora y la fauna y haciendo las rutas por lugares aptos para transitar
Cuidado de la energía	Las luces, la energía que se utiliza para la licuadora, microondas y para la iluminación	ECONOMICO. Desperdicio de energía, dejando luces prendidas innecesariamente y dejando conectado los electrodomésticos		x	Usar bombillos ahorradores de energía, desconectando los electrodomésticos en la noche
Decoración del Café	Utilizar diferentes partes de la bicicleta para la decoración del lugar y para diseñar diferentes elementos.	ECONOMICO: La compra de estos elementos genera un gasto extra para el establecimiento		x	Reciclar estos elementos y bicicletas viejas y así contribuir con el medio ambiente, evitando este tipo de desechos y disminuyendo gastos


(Carder, 2013)

	CAFÉ BIKE		Rige desde 01-09-2017	
	SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL		Versión 1	Pág. 7 de 16


4.6. PROPUESTA BASADA EN LOS REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD

Se realiza una propuesta basada en los requisitos de sostenibilidad establecidos en la norma técnica sectorial NTS-004 la cual está dirigida a establecimientos gastronómicos y bares en cuanto a los requisitos de sostenibilidad.

- El establecimiento se compromete a cumplir con la legislación vigente en los aspectos turísticos, ambientales, culturales, económicos y laborales.
- El establecimiento se compromete a realizar el respectivo seguimiento al cumplimiento de la legislación mediante listas de chequeo y evaluaciones periódicas.
- Definir y diseñar un programa de sostenibilidad para el establecimiento en base a los aspectos ambientales y socioculturales generados; así mismo tenerlo disponible para que sea conocido por los clientes.
- Realizar listas de chequeo y un cuadro de indicadores para verificar el cumplimiento de los objetivos y metas con revisión periódica.
- El establecimiento se compromete a identificar que productos o servicios generan un impacto sobre la sostenibilidad mediante una matriz de impactos (económicos, ambientales y culturales), estableciendo acciones que disminuyan dichos impactos mediante objetivos alcanzables.
- El establecimiento se compromete a realizar un manual de compras en el cual se establezcan los criterios de compras que incluyan consideraciones ambientales, culturales, socioculturales y económicas; así mismo hacerla pública a todos los proveedores de la empresa.
- El establecimiento se compromete a implementar el mantenimiento del sistema de gestión ambiental para el establecimiento y así mismo supervisar su respectivo cumplimiento.
- El establecimiento se compromete a implementar programas de capacitación en programas de sostenibilidad dirigido a empleados y así mismo asegurar su cumplimiento.
- Informar a sus clientes, empleados, proveedores y a la comunidad sobre la responsabilidad que tiene el establecimiento en cuanto a los impactos sobre el ambiente, sociocultural y económico.
- El establecimiento se compromete a diseñar y utilizar la publicidad sin generar impactos negativos sobre el medio ambiente.

	CAFÉ BIKE		Rige desde 01-09-2017	
	SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL		Versión 1	Pág. 8 de 16

- El establecimiento se compromete a documentar todas las normas, requisitos, matrices y listas de chequeo para ser revisados periódicamente y ser actualizados cuando sean necesarios.
- El establecimiento se compromete a establecer acciones y estrategias enfocadas en la mejora continua del mismo.
- El establecimiento se compromete a hacer un uso eficiente de los recursos hídricos y de la energía, implementando métodos de ahorro, no contaminando el agua y no malgastando energía.
- El establecimiento se compromete a regirse a la resolución número 1652 del 2007 del ministerio de ambiente, vivienda y desarrollo territorial y del ministerio de comercio, industria y turismo. En la cual se prohíbe la fabricación e importación de equipos y productos que contengan o requieran para su producción u operación las sustancias agotadoras de la capa de ozono.
- El establecimiento se compromete a impulsar y promover el consumo de productos nacionales, no solo gastronómicos, sino también atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural de la región.
- El establecimiento se compromete a informar a sus clientes acerca del valor del patrimonio natural y cultural que existe donde se encuentra ubicado.
- El establecimiento se compromete a dejar clientes satisfechos por sus productos y servicios, y así mismo medir el nivel de satisfacción mediante encuestas, y en base a los resultados mejorarlos o mantenerlos.
- El establecimiento tendrá vías de acceso en buen estado para sus visitantes y personas con discapacidad.
- El establecimiento se compromete a reciclar partes de bicicletas para la decoración del lugar

	CAFÉ BIKE		Rige desde 01-09-2017	
	SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL		Versión 1	Pág. 9 de 16

4.6.1. Código de conducta

La empresa emplea un condigo de conducta en el cual se redacta un documento donde la empresa expone una serie de principios mediante los cuales se compromete a cumplir cada uno.

REQUISITOS LEGALES


Cumplir a cabalidad todas las normas vigentes en cuanto a establecimientos gastronómicos y turísticos establecidos por el ministerio de comercio, industria y turismo.

SISTEMA DE GESTION PARA LA SOSTENIBILIDAD

- ✓ Se establece un programa de sostenibilidad para la empresa
- ✓ En el establecimiento se ubicara en un lugar visible el programa de sostenibilidad para que los visitantes, clientes, proveedores y demás público en general lo conozcan.
- ✓ Minimizar los impactos que generen los productos sobre el medio ambiente mediante acciones de mejora y planes de objetivos de sostenibilidad establecidos.
- ✓ Se delegara un responsable para las acciones de gestión para la sostenibilidad, el cual estará encargado del manejo de recursos, desarrollo de actividades, plazo de cumplimiento de dichas actividades y establecer indicadores para su respectivo cumplimiento.
- ✓ Se establecen objetivos y metas alcanzables mensualmente en cuanto a los impactos que el establecimiento genere, minimizándolos y tomando acciones correctivas.
- ✓ Se implementa una lista de chequeo para realizar seguimiento a todas las actividades realizadas.
- ✓ Documentar y archivar todos los procedimientos realizados por la empresa
- ✓ Capacitar a los empleados del establecimiento acerca de los cuidados que deben tener con el medio ambiente en todos los procedimientos de la empresa.
- ✓ Determinar criterios de compra para elegir los proveedores de la empresa, basándose en los principios de sostenibilidad.
- ✓ Se define un responsable que será el administrador del establecimiento para vigilar el cumplimiento de la norma.

REQUISITOS AMBIENTALES

- ✓ Implementar el uso de llaves ahorradoras de agua en los baños y cocina del establecimiento.
- ✓ Monitorear el consumo de agua periódicamente.
- ✓ Usar bombillos ahorradores de energía en los sitios que sean necesarios.

	CAFÉ BIKE		Rige desde 01-09-2017	
	SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL		Versión 1	Pág. 10 de 16


- ✓ Diseñar el establecimiento de tal forma que ingrese la energía solar y así evitar el uso de bombillos.
- ✓ Promover entre clientes y empleados el correcto uso del agua y la energía del establecimiento.
- ✓ Evitar la contaminación ambiental que se pueda generar sobre el río Otún.
- ✓ Utilizar canecas recicladoras y así darle un correcto uso a los residuos que genere el establecimiento.

REQUISITOS SOCIO – CULTURALES

- ✓ Promover los atractivos, lugares, productos y alimentos de la región.
- ✓ Realizar las rutas en bicicleta por reconocidos lugares de la región para que las personas los conozcan y así mismo promocionarlos.
- ✓ En el establecimiento se venderá Café Morrones, el cual es una marca local, apoyando así las empresas de la región y sus productos.
- ✓ Los jugos naturales se realizarán con pulpa de fruta natural de una empresa local.
- ✓ Participar en las ferias, fiestas y eventos que se realicen en el corregimiento de la Florida.

SATISFACCION DEL CLIENTE

- ✓ Los productos que se ofrecen en el establecimiento serán de alta calidad para dejar todos los clientes satisfechos.
- ✓ Se tendrá una encuesta de satisfacción al cliente para que ellos la llenen a la hora de salir del establecimiento y en base a estos resultados mejorar los procedimientos.
- ✓ El servicio será de alta calidad para los visitantes.

 <p>CAFE BIKE EL LUGAR DE LOS AMIGOS</p>	CAFÉ BIKE		Rige desde 01-09-2017	
	SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL		Versión 1	Pág. 11 de 16

4.6.2. Procedimiento mejora continua

PROCEDIMIENTO DE MEJORA

Ahorro de agua y energía

OBJETIVO

Implementar eco tecnologías para el ahorro y uso óptimo del agua y la energía.

RESPONSABLE

Gerente del establecimiento

PROPUESTA


Se instalarán llaves ahorradoras de agua en los baños y en la cocina del establecimiento, con las cuales se puede ahorrar hasta un 50% en el consumo de agua. Las baterías sanitarias tendrán sistemas de ahorro para que cuando se haga una descarga sea disminuida el gasto. El lavamanos estará conectado con el sanitario para que este reutilice el agua usada en el lavamanos para llenar la cisterna, esta tecnología permite ahorrar agua reduciendo su consumo en un 25%. Se instalarán en el establecimiento bombillos ahorradores de energía para así disminuir el consumo. Los refrigeradores o neveras que se compraran serán con sistemas ahorradores de energía. El establecimiento tendrá grandes ventanales, canales de ventilación y canales que permitan el ingreso de la energía natural para evitar el uso bombillos.

FECHA DE ACCIÓN

En el momento que se estén haciendo las adecuaciones necesarias al establecimiento para la apertura del lugar

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORA

Con el desarrollo de esta propuesta se pretende ahorrar en un gran porcentaje el consumo de agua y de energía del establecimiento, no solo para disminuir los gastos económicos mensuales sino también para contribuir con el cuidado del medio ambiente, ya que el lugar donde se encuentra ubicado.

	CAFÉ BIKE		Rige desde 01-09-2017	
	SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL		Versión 1	Pág. 12 de 16

PROCEDIMIENTO DE MEJORA

Decoración del establecimiento

OBJETIVO

Establecer parámetros acerca de la decoración del establecimiento, teniendo en cuenta que toda su temática es acerca del ciclismo.

RESPONSABLE

Gerente del establecimiento y persona encargada de diseño y decoración de interiores que participe en el diseño del mismo

PROPUESTA


Teniendo en cuenta que el establecimiento es un Café temático con todo lo relacionado con el ciclismo, tendrá toda su decoración con elementos alusivos a este deporte, es decir, las mesas, las sillas, las ventanas y demás elementos serán relacionados con el ciclismo, para ello, el establecimiento se compromete a reciclar estos elementos (bicicletas, bicicletas antiguas, ruedas, suspensiones, sillines, entre otros) con este mecanismo el establecimiento está contribuyendo a la no contaminación del medio ambiente reciclando estos elementos que regularmente las personas botan a la basura cuando no les encuentran un uso.

FECHA DE ACCIÓN

Una vez se ponga en marcha el proyecto, antes de la apertura del establecimiento

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORA

El establecimiento se compromete al cuidado del medio ambiente reciclando elementos para la decoración del mismo, y así evitar que estos elementos contaminen el ambiente.

	CAFÉ BIKE		Rige desde 01-09-2017	
	SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL		Versión 1	Pág. 13 de 16

PROCEDIMIENTO DE MEJORA

Contratación del personal

OBJETIVO

Contribuir con el desarrollo de la comunidad donde estará ubicado el establecimiento.

RESPONSABLE

Gerente y administrador del establecimiento

PROPUESTA

Para la contratación del personal que laborará en el establecimiento se establece que estas personas serán jóvenes estudiantes universitarios del corregimiento de la Florida o en su defecto de la ciudad de Pereira, así el Café Bike contribuye al desarrollo de estos estudiantes que mientras realizan sus estudios universitarios pueden tener un trabajo en las mañanas, adquiriendo experiencia para cuando sean profesionales, sin embargo estas personas deben ser conocedoras del ciclismo y practicarlo. Así mismo el café Bike se compromete a realizar las respectivas capacitaciones y a realizar la búsqueda del personal que trabajará allí.

FECHA DE ACCIÓN

Antes de la apertura del establecimiento


DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORA

El café Bike se convertirá en una opción laboral para estudiantes universitarios de la ciudad, donde obtendrán experiencia laboral y podrán combinar el estudio con el trabajo, aportando al establecimiento sus conocimientos y el establecimiento aportando a ellos experiencia y una fuente de ingreso económico.

4.6.3. Procedimiento sensibilización y capacitación

Tabla 12 Procedimiento de sensibilización y capacitación.


ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
Capacitación de personal	La empresa realizara capacitaciones al personal de trabajo acerca del sistema de gestión ambiental que se implementa.	Gerencia	Documento escrito
Revisión del cumplimiento del SGA (Sistema de Gestión Ambiental)	Mediante listas de chequeo e indicadores periódicos se revisara el cumplimiento del SGA (Sistema de gestión ambiental)	Gerencia	Documento escrito
Programa de sensibilización ambiental	El personal de la empresa recibirá capacitaciones se sensibilización ambiental y el cuidado del mismo	Administrador	Documento escrito
Ejecución del Sistema de Gestión Ambiental	Cumplir a cabalidad cada uno de los puntos del SGA	Asesores y administrador	Documento escrito
Informar a los proveedores acerca de los criterios de compras	Socializar con los proveedores el SGA de la empresa y enfatizar en los criterios de compras	Gerencia	Documento escrito
Publicar el SGA en el establecimiento	Dar a conocer a los clientes la buenas prácticas sostenibles que tiene la empresa	Administrador	Folleto y afiches informativos

	CAFÉ BIKE		Rige desde 01-09-2017	
	SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL		Versión 1	Pág. 15 de 16

4.6.4. Criterio de Compras

Considerando que el establecimiento de alimentos y bebidas, Café Bike desarrolla un sistema de gestión ambiental para disminuir los impactos generados sobre el medio ambiente y para contribuir al cuidado del mismo, se establecen también criterios de compras las cuales se cumplirán desde la apertura del establecimiento, mediante estos criterios, el café Bike busca promover las marcas locales y comprar la materia prima en lugares sostenibles.

- La compra del café que se ofrecerá en el Café Bike se realizará a una empresa productora de café local de la región, que maneja criterios sostenibles.
- La empresa se compromete a realizar compras a empresas locales y en fase de crecimiento de la región.
- La empresa elegirá los proveedores que mejores políticas de sostenibilidad manejen y que menos impacto generen al medio ambiente.
- La empresa realizará la compra de la materia prima necesaria en establecimientos con una buena planta física y con buenas prácticas en sus sistemas de producción.
- El establecimiento se compromete a realizar sus compras en lugares donde no exploren laboralmente menores de edad.

	CAFÉ BIKE		Rige desde 01-09-2017	
	SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL		Versión 1	Pág. 16 de 16

4.6.5. Política de sostenibilidad

En la empresa Café Bike buscamos la integración de los valores y principios asociados al desarrollo sostenible en nuestros procesos de negocio y en la relación con todos nuestros proveedores. Creemos que la sostenibilidad es elemento clave para el desarrollo turístico de la región, por este motivo queremos actuar de forma sostenible, contribuyendo al desarrollo y cuidado del medio ambiente, y convertirnos poco a poco en una empresa cada vez más sostenible, estable, segura y atractiva para nuestros clientes.

En primer lugar somos conscientes que en el compromiso con el desarrollo sostenible, el medio ambiente es un elemento clave. La empresa se compromete a ejecutar de manera oportuna el sistema de gestión ambiental para disminuir los impactos generados sobre el medio ambiente y evitarlos.

En segundo lugar el compromiso de la empresa también va con el cuidado del patrimonio cultural de la región, promoviendo el cuidado y el buen uso de lugares culturales, patrimonios, culturas y costumbres de la región

Y en tercer lugar la empresa es consciente del nivel de contaminación que existe actualmente en la ciudad ocasionado por vehículos, motos, camiones y buses, es por esto que la empresa promueve el uso de la bicicleta como medio de transporte y como estilo de vida para los ciudadanos.

5. MÓDULO DE FINANZAS

5.1. INVERSIONES

Tabla 13 Cuadro de inversiones

INVERSION EN BIENES DE CAPITAL	VR. COMPRA	DEPREC. ANUAL	DURACIÓN EQ.
ADECUACIONES CONSTRUCCIONES A	\$ 2.500.000	\$ 125.000	20 años
MAQUINARIA Y EQUIPO	\$ 5.389.000	\$ 538.900	10 años
LENCERÍA	\$ 500.000	\$ 500.000	1 año
MUEBLES Y ENSERES	\$ 5.000.000	\$ 1.000.000	5 años
EQ. COMUNICACIÓN	\$ 3.530.000	\$ 1.176.667	3 años
EQ. DE RECREACIÓN	\$ 4.000.000	\$ 1.333.333	3 años
TOTAL	\$ 20.919.000	\$ 4.673.900	

Para iniciar con la apertura de la empresa se necesita una inversión total de \$20.919.000 en la cual está incluida las adecuaciones y/o reestructuración del establecimiento, la compra de maquinaria y equipo necesarios para la prestación de servicios como licuadoras, nevera, sandwichera, vajilla y cafetera, en cuanto a lencería, muebles y enseres es tal vez la parte más compleja de la inversión, esto debido a que aquí van incluida toda la decoración del establecimiento y la creación del ambiente, para esto, se necesitara mandar a fabricar algunas piezas, conseguir bicicletas viejas y también partes de las mismas para restaurarlas y generar un ambiente único con todo lo relacionado con el ciclismo; en cuanto a los equipos de comunicación allí va incluido, el computador que se requiere para llevar registro de las operaciones, un televisor para tener disponible para los clientes, celular y teléfono fijo para tener una mejor comunicación y poder recibir llamadas de los clientes interesados en algún producto o servicio y una caja registradora para llevar el flujo de dinero correspondiente y generarle recibos a los clientes; por ultimo en los equipos de recreación va incluido la compra de una bicicleta con sus respectivos elementos de seguridad para la realización de las rutas en bicicleta por los alrededores del corregimiento de La Florida .

Adicionalmente en la tabla de inversiones se hace una depreciación anual de cada uno de los elementos, esta depreciación se aplica basada en el tiempo estimado de duración para cada equipo comprado

5.2. FINANCIAMIENTO

Para el financiamiento de la empresa, se aplicara al fondo emprender, el objetivo del fondo es sembrar un capital semilla para aumentar la probabilidad de que retoñen los empresarios del mañana. Los requisitos para aplicar al fondo son:

- Los recursos están dirigidos a jóvenes de últimos semestres en universidades, de los programas superiores del SENA o profesionales que no superen más de dos años de graduados.
- Apoya proyectos productivos donde se integren los conocimientos de los emprendedores con las nuevas empresas.
- Se otorgan recursos hasta por el 100% del valor del plan de negocios, pero no puede superar 224 salarios mínimos mensuales legales vigentes. (SENA, 2015)

Teniendo en cuenta los requerimientos para la aplicación en el fondo emprender, se concluye que se cuenta con estos requisitos y que se puede aplicar al fondo emprender para la financiación del proyecto.

5.3. FLUJOS DE CAJA

Tabla 14 Flujo de caja

FLUJO DE CAJA CAFÉ BIKE EN UN PERIODO DE SEIS MESES						
MES	1	2	3	4	5	6
Ventas productos	\$ 7.199.000	\$ 7.399.000	\$ 7.599.000	\$ 7.799.000	\$ 7.999.000	\$ 8.299.000
Ventas servicios	\$ 210.000	\$ 310.000	\$ 410.000	\$ 510.000	\$ 610.000	\$ 710.000
Otros ingresos						
TOTAL INGRESOS	\$ 7.409.000	\$ 7.709.000	\$ 8.009.000	\$ 8.309.000	\$ 8.609.000	\$ 9.009.000
Costos fijos	\$ 4.570.000	\$ 4.640.000	\$ 4.570.000	\$ 4.690.000	\$ 4.570.000	\$ 4.500.000
Gastos fijos administrativos						
Costos variables	\$ 590.000	\$ 590.000	\$ 590.000	\$ 600.000	\$ 620.000	\$ 630.000
TOTAL EGRESOS	\$ 5.160.000	\$ 5.230.000	\$ 5.160.000	\$ 5.290.000	\$ 5.190.000	\$ 5.130.000
FLUJO DE CAJA	\$ 2.249.000	\$ 2.479.000	\$ 2.849.000	\$ 3.019.000	\$ 3.419.000	\$ 3.879.000

La tabla anterior es el flujo de caja esperado para un periodo de seis meses en el establecimiento, se espera un crecimiento mensual en las ventas de servicios y productos de aproximadamente el 2,7% para que la utilidad del establecimiento este en constante crecimiento. Así mismo como se incrementan las ventas también incrementa el valor de los costos variables y los costos fijos, debido a que a mayores ventas mayores los gastos de materia prima, y también se incrementa el valor de los servicios públicos puesto que la cantidad de personas que ingresan al establecimiento también aumenta.

Vale la pena aclarar que este es un supuesto, y que está sujeto a cambios, pues se es consciente que el presupuesto de ventas puede variar pues se desconoce cómo se comporte el mercado durante el primer periodo de apertura.

5.4. INGRESOS Y COSTOS

Los principales ingresos que tiene el establecimiento son las ventas generadas por productos y servicios que se ofrecen.

En cuanto a los costos se dividen en costos fijos y costos variables.

Tabla 15 Cuadro de costos

COSTOS	
COSTOS FIJOS	COSTOS VARIABLES
Salarios del personal	Materia prima
Pago de la Energía	Compra de papelería
Pago del Agua	Compra de insumos de aseo
Pago del Teléfono	
Pago de internet	
Arriendo	

Los costos fijos son aquellos que van a ser cobrados mes a mes y en los cuales su valor no varía, por ejemplo el arriendo siempre va ser el mismo valor, sin embargo el pago de las facturas de la energía y del agua sí podrían variar puesto que su consumo podría ser diferente mes a mes, sin embargo son considerados costos fijos ya que son gastos que van a estar siempre mes a mes.

En cuanto a los costos variables se encuentra la compra de materia prima para fabricar los productos que se comercializan en el establecimiento, estos varían mes a mes ya que el comportamiento de las ventas podrían ser diferentes; la compra de papelería para el área de administrativa es básicamente la compra de materiales para generar informes, facturas y elaborar documentos administrativos; y la compra de insumos de aseo consiste en la compra de elementos básicos para realizar el aseo del establecimiento y para mantener la zona de cocina siempre limpia y ordenada.

En cuanto a las compras mensuales, se propone un presupuesto de compras semanal el cual se ira llenando de acuerdo a las necesidades del establecimiento a la semana

Tabla 16 Presupuesto de compras

PRESUPUESTO COMPRAS MENSUALES DE MATERIA PRIMA											
PRODUCTO	SEMANA 1			SEMANA 2		SEMANA 3		SEMANA 4		TOTAL MES	
	MEDIDA	CANT	PRECIO	CANT	PRECIO	CANT	PRECIO	CANT	PRECIO	CANT	PRECIO
Café											
Pulpa de fruta											
Pastel de pollo											
Pan											
Jamón											
Queso											
Salsa											
Agua											
Milo											
Leche											

Este presupuesto se llenara antes de iniciar el mes para tener planteado que compras se realizaran semanalmente. Este podría ser modificado durante el mes ya que las ventas podrían disminuir o aumentar durante el mes.

Para llevar controlado la venta de productos del establecimiento, se propone un kardex semanal, en el cual se registra la cantidad de productos que se producen y la cantidad que se venden.

Tabla 17 Kardex de productos

COSTO PCC	FECHA			DESCRIPCION	VALOR UNITARIO	ENTRADAS		SALIDAS		SALDO	
	D	M	A			CANT.	VALOR	CANT.	VALOR	CANT.	VALOR TOTAL

Con este registro en el kardex se llevará de una manera más adecuada y ordena el registro de las ventas de productos del establecimiento. En el cuadro se ingresa el valor de la compra de la materia prima, esta lleva el nombre de "COSTO PCC" costo de la producción para hacer un mejor seguimiento conociendo el valor del costo, se ingresa el valor de costo de cada producto, la cantidad de entradas que se hagan al inventario y el valor de venta que estas tienen, la cantidad de salidas que se realicen del inventario, esta representan las ventas de dichos productos y por último el saldo, teniendo así controlado la cantidad de productos que quedan y el valor de este inventario.

CONCLUSIONES

Con el resultado de la realización del presente plan de negocios puedo concluir que el desarrollo de este modelo de negocio se vuelve muy interesante para la ciudad ya que es la mezcla de dos tipos que en la actualidad están en constante crecimiento a nivel regional, el ciclismo y el consumo de café.

Una propuesta sencilla pero a la vez innovadora, así se podría definir el presente modelo de negocio, ya que es un establecimiento sencillo con productos de calidad y con un ambiente y decoración única.

En cuanto al módulo de mercados se logró determinar que a la Florida durante el año 2015 llegaron un promedio de 1.000 ciclistas por mes, siendo este el mercado objetivo del establecimiento, así mismo se consiguió crear una marca con slogan llamativo y creativo para impactar el mercado objetivo.


Mediante un sistema de gestión ambiental se establecieron algunas políticas sostenibles para el establecimiento, un criterio de compras a proveedores y minimizar los posibles impactos ambientales que genere el establecimiento.




Se concluye que para la apertura del establecimiento es necesario un presupuesto de \$21.000.000 como inversión inicial, la cual se espera obtener mediante el fondo emprender.




ANEXOS



1. ANEXO 1. Guion temático, actividad Ruta del Café


Tabla 18 Guion temático, Ruta del café

RUTA DEL CAFÉ					
STORYBOARD		DURACION	PROTOCOLO DE ACCION	LIBRETO NARRATIVO	TECNICAS Y TECNOLOGIAS
1. Saludo y presentación de la actividad		Parcial: 10 min Acumulado : 0	El grupo se ubicará al frente del guía, de tal forma que todos lo puedan escuchar y ver bien	Buenos días a todos, mi nombre es Daniela Orozco, soy la administradora del Café Bike, el día de hoy realizaremos una ruta llamada "La ruta del café", visitaremos la finca el Porvenir en la vereda Morrón la cual es proveedor del Café Bike, allí conoceremos el proceso de cultivo del café que vendemos acá por medio de un sendero ecológico y al final tendremos una degustación, finalmente retornaremos al Café Bike. Realizaremos un estiramiento antes de salir	Tener la bici en buen estado, usar ropa y zapatos cómodos, usar gafas de sol, llevar buena hidratación, aplicarse bloqueador y repelente

<p>2. Indicaciones técnicas de seguridad y comportamiento</p>		<p>Parcial: 5 min Acumulado : 15 min</p>	<p>El grupo recibirá las indicaciones de la ruta</p>	<p>Iniciaremos la ruta en el corregimiento de la Florida, allí nos desviamos hacia la derecha para iniciar una vía destapada conocida como "Zetas" más adelante nos desviaremos a para empezar a subir al corregimiento de la Bella (esta será una subida un poco exigente), luego haremos un corto descenso para luego seguir nuestro recorrido a la vereda La estrella y finalizar en la Vereda Morrón para realizar el ingreso a la finca</p>	<p>Andar en grupo, el que dirige el grupo va en la parte de adelante, una moto ira cerrando el grupo para solucionar cualquier imprevisto</p>
<p>3. Calentamiento</p>		<p>Parcial: 5 min Acumulado : 20 min</p>	<p>El grupo realizara un calentamiento previo a la ruta en bicicleta para acondicionar los músculos</p>	<p>Empezaremos con un calentamiento y estiramiento para iniciar el recorrido, alzamos nuestro pie derecho, lo abrazamos con las manos y contamos hasta 10, repetimos el mismo paso con el pie izquierdo. Luego nos sentamos, estiramos las piernas y con la mano derecha intentamos tocar la punta del pie izquierda y viceversa, mientras hacemos esto contamos 10 segundos con cada uno. Luego estiramos las manos también durante 10 segundos. Por ultimo hacemos un pequeño trote en el lugar donde nos encontramos por 10 segundos y paramos, (repetimos por 3 veces)</p>	<p>El mismo guía de la ruta estará el frente del grupo haciendo los mismos ejercicios de muestra para todos</p>
<p>4. Inicio recorrido</p>		<p>Parcial: 15 min Acumulado : 35 min</p>	<p>El grupo iniciara el recorrido en bicicleta, juntos con el guía adelante (una moto ira cerrando el grupo para solucionar algún imprevisto)</p>	<p>Ahora si iniciaremos nuestro recorrido, subiremos hasta la Florida y de allí nos desviaremos a la derecha para iniciar un camino por vía destapada en un sector conocido como "Zetas" allí tendremos nuestra primera estación</p>	<p>Se inicia el recorrido, todos en sus bicicletas y en grupo</p>

<p>6. Primera estación</p>		<p>Parcial: 5 min Acumulado : 40 min</p>	<p>El guía detendrá el grupo en un punto clave</p>	<p>Aquí nos encontramos en medio de los campos de la cebolla más importantes de la ciudad de Pereira, aquí se produce cebolla de exportación cultivada por familias campesinas, hacia el frente podemos observar las montañas de la cordillera central, un poco más allá (se señala con la mano) se encuentra el Parque de los Nevados, por esta vía podemos seguir derecho y salir al sector del manzano (vía Armenia), pueden apreciar el paisaje y tomar fotos (Segunda parada) aquí finalizamos quizás la subida más dura que tiene la ruta, al fondo podemos observar la ciudad de Pereira, la Vereda la Bella y la Vereda Morrón, también podemos observar más cultivos de cebolla</p>	<p>Los integrantes del grupo tendrán la opción de hidratarse y tomarse fotografías</p>
<p>7. Inicio recorrido</p>		<p>Parcial: 30 min Acumulado : 1:30</p>	<p>El grupo iniciará el recorrido en bicicleta, juntos con el guía adelante (una moto irá cerrando el grupo para solucionar algún imprevisto)</p>	<p>Retomaremos nuestro recorrido, por la derecha, allí nos encontraremos con una subida un poco inclinada, este será el primer reto que tendremos, subirla sin bajarnos de la bici, aquí probaremos nuestra fuerza y nuestra capacidad de lograr objetivos. recuerden respirar muy bien e hidratarse constantemente "Mucha suerte a todos"</p>	<p>Se inicia el recorrido, todos en sus bicicletas y en grupo</p>
<p>8. Segunda estación</p>		<p>Parcial: 5 min Acumulado : 1:35</p>	<p>El guía detendrá el grupo en un punto clave</p>	<p>Espero que les haya ido muy bien la subida, aquí al fondo podemos observar la ciudad de Pereira, la Vereda la Bella y la Vereda Morrón, también podemos observar más cultivos de cebolla</p>	<p>Los integrantes del grupo tendrán la opción de hidratarse y tomarse fotografías</p>



9. Llegada a la finca el Porvenir		Parcial: 15 min Acumulado : 1:50	El guía del grupo anunciara la llegada a la finca para que todos se detengan	Hemos llegado a nuestro destino, esta es la finca el Porvenir, aquí realizaremos un sendero ecológico en el cual recorreremos los cultivos de café y conoceremos más acerca de sus procesos	Los integrantes del grupo se detienen en la entrada a la finca, y se disponen a ingresar
10. Saludo y presentación		Parcial: 5 min Acumulado : 1:55	Luego de haber ingresado a la finca, se saluda y se presenta la finca y la actividad	Bienvenidos a la finca El Porvenir aquí es cultivado uno de los mejores cafés de la región, vamos a iniciar un sendero con nuestro Compañero Eder son Porras (se presenta Ederson) Buenos días a todos mi nombre es Eder son Porras, el día de hoy vamos a realizar un recorrido por el sendero delos Agro ecosistemas cafeteros, que tiene una duración aproximada de 1 hora, en el cual podemos observar en lo relacionado con la cultura cafetera, la formación de bosques y sus servicios	Se recomienda usar gafas para el sol y tener calzado cómodo
11. Recorrido Sendero del café		Parcial: 1 H Acumulado : 2:55	Todo el grupo inicia el recorrido a cargo de las personas de la finca	Se inicia el recorrido dirigido por el encargado de la finca	Se les prestara a los turistas binoculares para que observen el paisaje
12. Finalización recorrido		Parcial: 15 min Acumulado : 3:10	Finalizando el recorrido los visitantes se podrán sentar para descansar y tomar una taza de café	A cada uno de ustedes se les brindara un café recién hecho y recién cultivado, para hacer una correcta degustación, deben dejarlo por unos segundos en la boca y pasarlo por toda la lengua para que ella pueda identificar bien el sabor amargo que este produce y así saborearlo mucho mejor, espero que lo disfruten les recomendamos echarle poquita azúcar para que puedan degustarlo mejor	A cada visitante se le dará una taza de café



13. Regreso		Parcial: 30 min Acumulado : 3:40	El guía procede a iniciar el regreso al Café Bike	Bueno amigos nuestro recorrido en la finca el porvenir a finalizado, retornaremos al Café Bike por la misma vía, allí finalizamos con un delicioso jugo de frutas para cerrar con broche de oro nuestra ruta	Cada visitante cogerá su bicicleta y se prepara para el retorno
14. Ejercicios de recuperación y relajación		Parcial: 5 min Acumulado : 3:45	El grupo realizara un calentamiento o después de la ruta en bicicleta para relajar los músculos	Finalizaremos con unos ejercicios de estiramiento para evitar futuras dolencias y relajar los músculos, alzamos nuestro pie derecho, lo abrazamos con las manos y contamos hasta 10, repetimos el mismo paso con el pie izquierdo. Luego nos sentamos, estiramos las piernas y con la mano derecha intentamos tocar la punta del pie izquierda y viceversa, mientras hacemos esto contamos 10 segundos con cada uno. Luego estiramos las manos también durante 10 segundos. Por ultimo hacemos un pequeño trote en el lugar donde nos encontramos por 10 segundos y paramos, (repetimos por 3 veces)	Cada visitante podrá su bicicleta a un costado para iniciar el estiramiento




2. ANEXO 2. Guion temático, actividad Ruta al Santuario de Fauna y Flora, Conociendo las especies Andinas




Tabla 19 Guion temático, Ruta al Santuario de Fauna y Flora

RUTA AL SANTUARIO DE FAUNA Y FLORA OTUN QUIMBAYA "CONOCIENDO LAS ESPECIES ANDINAS"

STORYBOARD		DURACION	PROTOCOL O DE ACCION	LIBRETO NARRATIVO	TECNICAS Y TECNOLOGIAS
1. Saludo y presentación		Parcial: 10 min Acumulado: 0	El grupo se ubicará al frente del guía, de tal forma que todos lo puedan escuchar y ver bien	Buenos días a todos, mi nombre es Daniela Orozco, soy la administradora del Café Bike, el día de hoy realizaremos una ruta llamada "Conociendo las especies Andinas" visitaremos el santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya y allí realizaremos un sendero ecológico en el cual tendremos la oportunidad de observar diferentes especies andinas, (aves, mamíferos, afinos, reptiles, etc.)	Tener la bici en buen estado, usar ropa y zapatos cómodos ya que el recorrido es un poco largo, usar gafas de sol, llevar buena hidratación, aplicarse bloqueador y repelente.
2. Indicaciones		Parcial: 5 min Acumulado: 15 min	El grupo recibirá las indicaciones de la ruta	Iniciaremos la ruta hacia el corregimiento de la Florida, allí seguiremos la vía hasta encontrarnos con una carretera destapada, les recomendamos andar en grupo, siempre por la derecha	Andar en grupo, el que dirige el grupo va en la parte de adelante, una moto ira cerrando el grupo para solucionar cualquier imprevisto

<p>3. Calentamiento</p>		<p>Parcial: 5 min Acumulado: 20 min</p>	<p>El grupo realizara un calentamiento previo a la ruta en bicicleta para acondicionar los músculos</p>	<p>Empezaremos con un calentamiento y estiramiento para iniciar el recorrido, alzamos nuestro pie derecho, lo abrazamos con las manos y contamos hasta 10, repetimos el mismo paso con el pie izquierdo. Luego nos sentamos, estiramos las piernas y con la mano derecha intentamos tocar la punta del pie izquierda y viceversa, mientras hacemos esto contamos 10 segundos con cada uno. Luego estiramos las manos también durante 10 segundos. Por ultimo hacemos un pequeño trote en el lugar donde nos encontramos por 10 segundos y paramos, (repetimos por 3 veces)</p>	<p>El mismo guía de la ruta estará el frente del grupo haciendo los mismos ejercicios de muestra para todos. Es necesario tener ropa cómoda</p>
<p>4. Inicio recorrido</p>		<p>Parcial: 30 min Acumulado: 50 min</p>	<p>El grupo iniciara el recorrido en bicicleta, juntos con el guía adelante (una moto ira cerrando el grupo para solucionar algún imprevisto)</p>	<p>Empezaremos el recorrido hacia el corregimiento de la florada, allí seguiremos derecho hasta empezar la vía sin pavimentar, está en una carretera recta, en la cual encontraremos pocos desvíos, llegaremos a un punto conocido como "La Guadua" que es el punto de acceso a toda esta área protegida, luego atravesaremos la vereda la Suiza y finalmente llegaremos a nuestro destino, El Santuario de Fauna y Flora Otún Quimbaya</p>	<p>Se inicia el recorrido, todos en sus bicicletas y en grupo</p>

<p>5. Llegada y presentación</p>		<p>Parcial: 10 min Acumulado: 1:00</p>	<p>El grupo llegará al SFF Otún Quimbaya y se dispondrá a recibir la presentación y las indicaciones</p>	<p>Hola a todos bienvenidos la Santuario de fauna y flora Otún Quimbaya, nos encontramos ubicados en la cordillera central de la región Andina, lo cual nos permite tener la oportunidad de encontrarnos con una gran variedad de especies Andinas en cualquiera de los senderos que realicemos. El área del Santuario se caracteriza por una vegetación representativa de la selva húmeda andina. La neblina frecuentemente cubre las cimas y laderas del contiguo parque natural Los Nevados.</p>	<p>El grupo parqueara sus bicicletas y se sentaran para recibir las indicaciones y escuchar la presentación</p>
<p>6. Inicio del sendero</p>		<p>Parcial: 2:30 H Acumulado: 3:30</p>	<p>El grupo iniciara el recorrido del sendero acompañado de un guía del lugar</p>	<p>Procederemos a realizar un sendero llamado "Sendero Humedal", allí tendremos la posibilidad de observar un gran humedal y detallar una gran variedad de ecosistemas, también podemos observar diferentes especies como las Pollas de Agua, Pava de Monte y el Mono Aullador, además de una amplia variedad de anfibios, insectos, plantas acuáticas y peces; que son propias de este ecosistema.</p>	<p>El grupo inicia el recorrido, los que hayan llevado un calzado diferente más cómodo para el recorrido, se pueden cambiar</p>
<p>7. Finalización del sendero y socialización</p>		<p>Parcial: 10 min Acumulado: 3:40</p>	<p>El grupo finalizara en la casa principal del santuario</p>	<p>Hemos finalizado el sendero humedal, quisiéramos escuchar sus opiniones y como vivieron esta experiencia</p>	<p>Cada asistente podrá expresar lo más característico de lo vivido en el sendero</p>

<p>8. Recorrido de retorno</p>		<p>Parcial: 20 min Acumulado: 4:00</p>	<p>El grupo se prepara para el retorno al café Bike</p>	<p>Iniciamos el retorno, les recomendamos andar en grupo y tener mucha precaución en el descenso, ya que hay partes de la vía con mucha piedra y huecos. En el Café Bike nos espera un delicioso refrigerio</p>	<p>Cada persona coge su bicicleta, si se cambiaron de zapatos antes, este es el momento para que se cambien de nuevo e inicien el retorno</p>
<p>9. Llegada al Café Bike y ejercicios de recuperación</p>		<p>Parcial: 5 min Acumulado: 4:05</p>	<p>El grupo realizara un calentamiento después de la ruta en bicicleta para relajar los músculos</p>	<p>Finalizaremos con unos ejercicios de estiramiento para evitar futuras dolencias y relajar los músculos, alzamos nuestro pie derecho, lo abrazamos con las manos y contamos hasta 10, repetimos el mismo paso con el pie izquierdo. Luego nos sentamos, estiramos las piernas y con la mano derecha intentamos tocar la punta del pie izquierda y viceversa, mientras hacemos esto contamos 10 segundos con cada uno. Luego estiramos las manos también durante 10 segundos. Por ultimo hacemos un pequeño trote en el lugar donde nos encontramos por 10 segundos y paramos, (repetimos por 3 veces)</p>	<p>Cada visitante podrá su bicicleta a un costado para iniciar el estiramiento</p>
<p>10. Entrega de refrigerios</p>		<p>Parcial: 15 min Acumulado: 4:20</p>	<p>A cada asistente se le entregara un refrigerio una vez hayan finalizado el recorrido y el estiramiento</p>	<p>Les hacemos entrega de este delicioso refrigerio esperamos que lo disfruten, se pueden sentar y poner cómodos para que se lo coman</p>	<p>A cada asistente se le entregara un delicioso pastel de pollo y un jugo natural</p>

3. ANEXO 3. Manual de Funciones

NIVEL	Directivo
CARGO	Gerente

PERFIL DEL CARGO

EDUCACIÓN	Título en formación universitaria en carreras administrativas, ingenierías o afines. Profesional, y en búsqueda de título en formación avanzada
EXPERIENCIA	Mínimo 3 años al mando de alguna empresa o corporación, experiencia en manejo de personal y manejo de presupuestos
HABILIDADES	Capacidad en manejo de personal, trabajo en equipo y sobre liderazgo, comunicación laboral, toma de decisiones, negociaciones y manejo de presupuesto, tener conocimiento básico de inglés, apasionado por la bici
OBJETIVO GENERAL	Es el máximo responsable del correcto funcionamiento, coordinación y organización de la empresa

FUNCIONES ESPECÍFICAS

- 1) Ejercer representación legal de la empresa y dirigir sus actividades en base a los acuerdos hechos con la junta directiva de la misma.
- 2) Trabajar junto con su equipo de trabajo para el cumplimiento de los objetivos, misión y visión de la empresa.
- 3) Hacer un óptimo uso del presupuesto de la empresa y así mismo del capital, tomando decisiones importantes acerca de inversiones, compras o ventas.
- 4) Velar por el buen funcionamiento de la empresa.
- 5) Tomar decisiones para las diferentes áreas de la empresa
- 6) Organizar y planificar la producción de la empresa

NIVEL	Asistencial
CARGO	Administrador

PERFIL DEL CARGO

EDUCACION	Título profesional en carreras administrativas o ingenierías. Estudiantes de últimos semestres de dichas carreras
EXPERIENCIA	Experiencia de mínimo un año en ventas, manejo de personal y toma de decisiones
HABILIDADES	Capacidad de generar un buen ambiente laboral, de tomar decisiones en base los informes entregados, manejo básico del idioma ingles generarle ventas o negocios a la empresa, emprendedor y trabaja en equipo, apasionado por la bici
OBJETIVO GENERAL	Planear, dirigir, coordinar, supervisar, controlar, impulsar y articular todas las acciones necesarias para el funcionamiento adecuado y el desarrollo de las actividades del programa, velando y procurando porque todos los actores Contribuyan en lo correspondiente al logro de este objetivo.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

- 1) Solicitar reportes al área asistencial para la toma de decisiones adecuadas
- 2) Trabajar en equipo
- 3) Velar porque se cumpla el horario de trabajo establecido
- 4) Velar por el cumplimiento de las labores del nivel asistencial y operativo
- 5) Estar en la búsqueda constante de nuevos negocios para aumentar ventas e ingresos
- 6) Realizar informes de actividades diarias para presentar a sus jefes
- 7) Atiende solicitudes, quejas y peticiones del personal a su cargo
- 8) Coordinador administrativo

NIVEL	Operativo
CARGO	Vendedor

PERFIL DEL CARGO

EDUCACION	Estudiante universitario de carreras administrativas, cocina, turismo
EXPERIENCIA	No requiere experiencia, la empresa se encarga de capacitarlos
HABILIDADES	Proactivo, responsable, emprendedor, con ganas de aprender, apasionado por la bici
OBJETIVO PRINCIPAL	Continua toma de decisiones de índole comercial y publicitario, buscando el mejoramiento e integración de capacidades, procesos y recursos que dispone la empresa, orientados al objetivo estratégico que valora el cliente

FUNCIONES ESPECÍFICAS

- 1) Después de capacitación, saber preparar un café de acuerdo a la oferta de la empresa
- 2) Atender a nuestros clientes con la mejor actitud
- 3) Velar por la buena presentación del lugar y así mismo por su limpieza
- 4) Ser participe en los productos que ofrece la empresa
- 5) Tener el área de trabajo limpia y ordenada
- 6) Cumplir con el horario asignado
- 7) Generar informes a sus superiores
- 8) Tener conocimiento acerca de preparación de sándwich y jugos

BIBLIOGRAFIA

- Camara de Comercio de Bogotá. (2015). *Informe de Movilidad en Bicicleta*. Bogotá: Camara de Comercio de Bogotá.
- Carder. (2013). *Diagnostico de Riesgos Ambientales Municipio de Risaralda*. Pereira: Corporación Autónoma Regional de Risaralda.
- Chesal, R. (11 de Abril de 2009). *Cicloturismo*. Obtenido de Galeon Web Site: <http://cicloturismo.galeon.com/cicloturismo.html>
- empresarial, C. d. (15 de Enero de 2015). *Camara de comercio de Pereira*. Obtenido de <http://www.camarapereira.org.co/es/ipaginas/ver/333/2-documentos-necesarios-para-registrar-su-empresa/>
- Mejia, F. U. (24 de Agosto de 2015). Ciclistas de Pereira y Dosquebradas piden protección. *El Tiempo*, págs. <http://www.eltiempo.com/colombia/otras-ciudades/en-el-area-metropolitana-centro-occidente-practicamente-no-hay-ciclorrutas/16278795>.
- Ministerio de Comercio, I. y. (12 de Enero de 2015). *Centro de informacion turistica*. Obtenido de <http://www.citur.gov.co/Estad%C3%ADsticas.aspx>
- Paisaje cultural cafetero. (22 de Septiembre de 2015). *Rutas del Paisaje Cultural Cafetero*. Obtenido de http://www.rutasdelpaisajeculturalcafetero.com/publicaciones/el_arboloco_publicacion
- Perez, C. (3 de Marzo de 2015). El poder de la bici para revolucionar la economía. *Noticias RTVE*, pág. 2.
- Pradilla, C. (17 de Abril de 2016). *Company Trivago*. Obtenido de <http://company.trivago.com.co/press-release/recorre-el-pais-pedaleando-5-destinos-para-hacer-cicloturismo/>
- Quimbaya, C. I. (2015). *Visitantes en bicicleta al Corregimiento de la Florida*. Pereira: Aguas & Aguas.
- Republica, B. d., & Dane. (2006). *Informe de Conyuntura Economica Regional Departamento de Risaralda*. Bogotá: Mercadeo y ediciones - DANE.
- SENA. (2 de Marzo de 2015). *Fondo emprender*. Obtenido de <http://www.fondoemprender.com/SitePages/QueEsFondoEmprender.aspx>