

# CREACION DE UN APPLICACION WEB PARA EL SERVICIO DE CATERIN Y BUFET EN ANNOBON

*“Cáterin Tropical”*

*Presentado por: Tamar CATALAN YAYE*  
*contactos: 222-779-294/222-299-598*



## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>1.1. El Origen del problema. ....</b>	<b>3</b>
<b>2.1 Objetivos .....</b>	<b>4</b>
<b>2.1.1 Objetivo general. -.....</b>	<b>4</b>
<b>2.1.2 Objetivos específicos. ....</b>	<b>4</b>
<b>3.1 catering. oportunidad de negocio. ....</b>	<b>5</b>
<b>4. APLICACIÓN DEL COMERCIO ELECTRÓNICO EN GUINEA ECUATORIAL. ....</b>	<b>6</b>
<b>4.1 COMERCIO ELECTRÓNICO EN EMPRESAS DE CATERING.....</b>	<b>7</b>
<b>4.2 la idea de negocio. ....</b>	<b>8</b>
<b>5. UBICACIÓN. ....</b>	<b>10</b>
<b>6. LA OPORTUNIDAD DE NEGOCIO Y EL MERCADO.....</b>	<b>10</b>
<b>6.1 oferta .....</b>	<b>10</b>
<b>6.2 servicios de la empresa .....</b>	<b>10</b>
<b>7. RECETAS .....</b>	<b>10</b>
<b>7.1 estandarización de recetas menú .....</b>	<b>10</b>
<b>7.2 la oportunidad del negocio .....</b>	<b>11</b>
<b>7.2.1 estudio de la demanda .....</b>	<b>11</b>
<b>8. METODOLOGIA:.....</b>	<b>11</b>
<b>9. ORGANIZACIÓN Y RECURSOS HUMANOS .....</b>	<b>12</b>
<b>9.1 Personal y tareas .....</b>	<b>12</b>
<b>10. PRESUPUESTO DEL PROYECTO:.....</b>	<b>13</b>
<b>11. CONCLUSIONES.....</b>	<b>14</b>

# 1. INTRODUCCIÓN

Servicio de catering y buffet es el servicio profesional a domicilio de comidas elaboradas y otros servicios de restauración. El principal propósito de este proyecto es crear un sitio web donde varias empresas de catering y buffet tengan presencia en la internet y pueden ofrecer sus servicios en toda la ciudad de Palea de la Provincia Isleña de Annobón.

En la ciudad de Palea tras nuestra investigación nos hemos encontrado que los habitantes no tienen restaurantes ni personas que den el servicio de catering y buffet, y los restaurantes o personas que trabajan, deben recorrer la ciudad en busca de un restaurante para poder comer y los restaurantes no están en una sola zona de la ciudad, por lo que encontrar un menú conlleva a recorrer toda la ciudad. Así mismo, los clientes toman las recomendaciones de otras personas como criterio para poder elegir uno de estos restaurantes sin comparar precios ni calidad. Por otra parte, los restaurantes y personas que ofrecen estos servicios no cuentan con un canal para la promoción de sus productos en internet.

En los últimos años, el comercio electrónico ha crecido como un nuevo camino de dar valor en el mercado globalizado, a pesar de la difícil etapa económica que se vive Guinea Ecuatorial, algunas empresas ecuatorianas han tomado en cuenta poder ingresar en el mundo del comercio electrónico y a su vez los consumidores que usan internet se han incrementado.

El objeto del proyecto es de presentar una forma de innovación de parte de los restaurantes que puedan tener una presencia en internet como una nueva forma de ofrecer los servicios de buffet y catering en la ciudad de San Antonio de Palea, usando medios virtuales.

El campo del estudio son los restaurantes que podrían ofrecer servicios de buffet y catering en los distintos sectores de la ciudad, así poder llevar los trabajadores esta información a través de una aplicación web.

## 1.1. El Origen del problema.

se presenta en la falta de conocimiento de las ventajas que tienen los restaurantes de poder tener presencia en el internet y a través de una ventana web. La inseguridad de las personas a tener la seguridad de hacer pedidos en línea como también que la información sea confiable, como también es la falta de un sitio que promocióne servicios. Como Preguntas de Investigación dentro del trabajo de investigación tenemos:

- *¿Por qué los servicios de las empresas de catering y buffet no tienen presencia en internet?*
- *¿Cuáles los métodos actuales de promoción de las empresas para ofrecer los servicios en la ciudad de Guayaquil?*
- *¿Cuáles son los medios que usan los clientes actualmente elegir una empresa de estos servicios?*
- *¿Cuáles son los criterios que el cliente utiliza para contratar una empresa de catering y buffet?*

## 2. ESTUDIO DE MERCADO

### 2.1 Objetivos

**2.1.1 Objetivo general.** - Implementar una aplicación web integrador de proveedores y clientes del negocio de catering y buffet en la ciudad de San Antonio De Palea.

- Conocer la opinión de los consumidores, su perfil, gustos, preferencias y necesidades para determinar las características y especificaciones del servicio de catering en relación a la demanda y teniendo en cuenta a la competencia.

### 2.1.2 Objetivos específicos.

- crear un restaurante que ofrezca los servicios de catering y buffet a las empresas y personas que tanto vivan o como visiten la Isla de Annobón.

- Prevalencia de los restaurantes de catering y buffet interesadas en que sus productos tengan presencia en internet.

- Prevalencia de los usuarios interesados en adquirir estos servicios.

- Determinar el grado de aceptación de los involucrados, de una app web que integre los restaurantes y los usuarios mencionados.

- Diseñar una tienda en línea que cumpla con todos los requerimientos necesarios en cuanto a seguridad, usabilidad y atención al cliente con el propósito de crear una app web donde se muestren los restaurantes de catering y buffet.

- Elaborar una propuesta con el análisis de las estrategias a utilizar, como también el análisis de presupuesto que se necesitan para el lanzamiento e implementación de la app web.

- Medir la factibilidad del mercado, es decir la cantidad de posibles consumidores

- para los servicios que oferta el proyecto, clientes potenciales.

- Obtener información veraz y confiable del entrevistado, relacionada con puntos clave a ser tomados en cuenta en la implementación del proyecto.

- Establecer los segmentos de mercado para enfocar las estrategias.

- Determinar el poder de gasto de los clientes potenciales y la aceptación del producto.





### 3 RESULTADOS ESPERADOS DEL PROYECTO:

De acuerdo al estudio y posterior valoración de factibilidad del proyecto se pondrá en práctica una Aplicación web que nos permita a las empresas y personas que puedan ofrecer sus servicios.

Al finalizar este proyecto, el resultado final será la creación de una aplicación web que abarque los principales restaurantes de servicio de buffet y catering de la ciudad de Palea, en donde el cliente elija los servicios que necesite.

#### 3.1 catering. oportunidad de negocio.

“El catering es un trabajo creativo, divertido y desafiante, y puede basarse en casa, pero se requiere un alto grado de experiencia culinaria, así como una tolerancia para trabajar largas horas para poder alcanzar este toque gusto único que marque la diferencia.

Muchos salones de eventos u hoteles cuentan con su propio servicio de catering y buffet al momento de alquilar para el evento, pero también existen personas especializadas en elaborar y trasladar los alimentos preparados al lugar del evento del cliente.



Una empresa de catering y buffet puede especializarse en: ***empresas y particulares. En las empresas existen muchas opciones de servicio para eventos como presentación de nuevos productos, convenciones, congresos, etc.***

En el caso de particulares los eventos son más familiares como matrimonios, bautizos, fiestas. Hay que resaltar que en el ámbito de catering y bufets para empresas ha crecido en los últimos años.

Definir el público meta es lo más importante para este tipo de empresas, definir el estilo de la empresa ayudara a tener especializados en el estilo y atraer más clientes del mismo. “Una de las ventajas de este negocio es que puedes arrancar desde tu casa, preparando bocadillos y sirviendo

bufets para cenas privadas con tu mismo equipo de cocina. Para las empresas de catering y buffet la ubicación no es importante porque la mayoría de estos servicios van a la puerta del cliente; tampoco es importante el número de personal para hacer los pedidos, el personal puede ir incrementando de acuerdo a la cantidad de eventos.

“Las empresas de catering son aquellas que se dedican a suministrar comidas y bebidas en el lugar designado por la clientela. En la actualidad, las empresas de catering formales e informales en el país son pocas y solo un par de ellas poseen un sitio web o una app web donde puedan mostrar su trabajo porque la mayor parte de este tipo de empresas utilizan publicidad tradicional para promocionarse.

Antes, los servicios de catering eran en mayor parte para eventos sociales formales como matrimonios, bautizos o reuniones de trabajo; en la actualidad todo esto ha cambiado, ahora se puede contratar estos servicios para fiestas infantiles, cumpleaños o en una reunión entre amigos.

“Un 80% no cumplen la normativa, es decir, son ilegales.

Es un sector muy competitivo: muchas empresas nacen y a los cinco años desaparecen por diversos motivos. Las personas que buscan contratar un servicio de catering con el fin de poder disfrutar el evento y no tener la preocupación del mismo.

Los servicios de catering asumen la planeación, ejecución y gestión del buffet; además contratar estos servicios ayuda a que el anfitrión tenga variedad al momento de elegir su menú y decidir a qué momento del evento se sirvan los alimentos. En el presente, muchos bufets ponen en mesas toda la comida o bocaditos para que los invitados al evento puedan degustar lo que más les guste, un agregado para este tipo de buffet es que el anfitrión no tendrá que preocuparse por el número de invitados que asistan.

#### **4. APLICACIÓN DEL COMERCIO ELECTRÓNICO EN GUINEA ECUATORIAL.**

Conociendo que el internet actualmente es la mejor herramienta para que las empresas y sus clientes tengan interacción más rápida y precisa, queremos crear un servicio de catering que faciliten a las otras empresas y turistas una mejor información de lo que ofrecemos y lo que ofrecen los restaurantes locales. La incorporación del comercio electrónico en el servicio de todas las empresas independientemente a lo que se dediquen, ha ayudado a incrementar sus ganancias totales.

Inter-American Development Bank da las siguientes cifras:

El comercio electrónico hoy forma parte de la vida cotidiana de muchas personas. Si bien la participación de Guinea Ecuatorial en las ventas globales realizadas vía comercio electrónico es baja (entre 0,5 al 1%), este tipo de transacciones está creciendo rápidamente en la región. Development Bank (2015). Marcos Pueyrredon indica que “estamos empezando a vivir un eTsunami en lo referido al comercio electrónico en Cameroon y a nivel regional.

En Guinea Ecuatorial se han creado iniciativas de Comercio Electrónico muy exitosas como Mercado Libre, y ventas a través de app y muchas más; de tal modo que los comercios tradicionales han integrado modalidades online para satisfacer las necesidades de los clientes. Es importante

decir también que la conectividad para el eCommerce en Guinea se da a través de dispositivos móviles y por estos mismos medios se realiza la compra de los servicios. De manera de motivar el avance tecnológico a emprendedores, PYMES y profesionales que se atrevieron a usar el canal online se crean el eCommerce Awards, que premia el cumplimiento de buenas prácticas y el desarrollo del comercio electrónico. Los eCommerce Awards se premian en once países actualmente.

#### **4.1 COMERCIO ELECTRÓNICO EN EMPRESAS DE CATERING.**

Algunas empresas que ofrecen servicio de catering y buffet en la ciudad de Guinea. Muchas personas al momento de contratar los servicios se dejan influenciar mucho por las recomendaciones de amigos o familiares que hayan tenido un excelente servicio con cualquier empresa.



El servicio de reservaciones de catering y buffet online ya se está ofreciendo en varios países, un ejemplo de esto CateringSalas que su sitio web ya cuenta con una pestaña de reservaciones, donde el cliente puede ingresar sus datos y hacer la reservación para su evento. Otros sitios webs también poseen tiendas virtuales de venta de bocadillos para todo tipo de evento, donde el cliente elige a su gusto el menú y hace el pedido a través del mismo medio. Ejemplo de este tipo de negocio son:

- GastroLunch es un sitio web el cual ofrece el servicio de buffet y catering con pagos y reservas por internet en la ciudad de Bilbao.
- TuCateringOnline que es un sitio web que ofrece una herramienta sencilla para poder realizar pedidos sus servicios de fácil manipulación y consumo para diferentes eventos sociales.

En la ciudad de Palea al momento no se conoce los servicios de buffet y catering una app web que tenga o se acerque a las características de los sitios webs mencionados anteriormente. Sería de gran ayuda para que el cliente pueda tener una información detallada de una manera eficaz, como también que la información este en el menor tiempo posible.

Hay algunas empresas que se han organizado en conjunto como también independientemente, sin embrago, no todos saben los medios y como poder manejar exitosamente en el ámbito del comercio electrónico ya que no tienen la confianza a un producto de excelentes resultados con un bajo presupuesto.

#### **4.2 la idea de negocio.**

El plan de negocios, es un instrumento de planificación para orientar la toma de decisiones sobre como iniciar, mejorar o expandir un negocio, gracias a una evaluación coherente de sus principales componentes.

Este instrumento permite a un emprendedor concebir escenarios de futuro factible para concretar su idea de negocio y trazar el camino del éxito. Gracias al plan de negocios se pueden realizar predicciones racionales con el fin de preparar a la organización y optimizar el uso de recursos para generar el mayor valor posible.

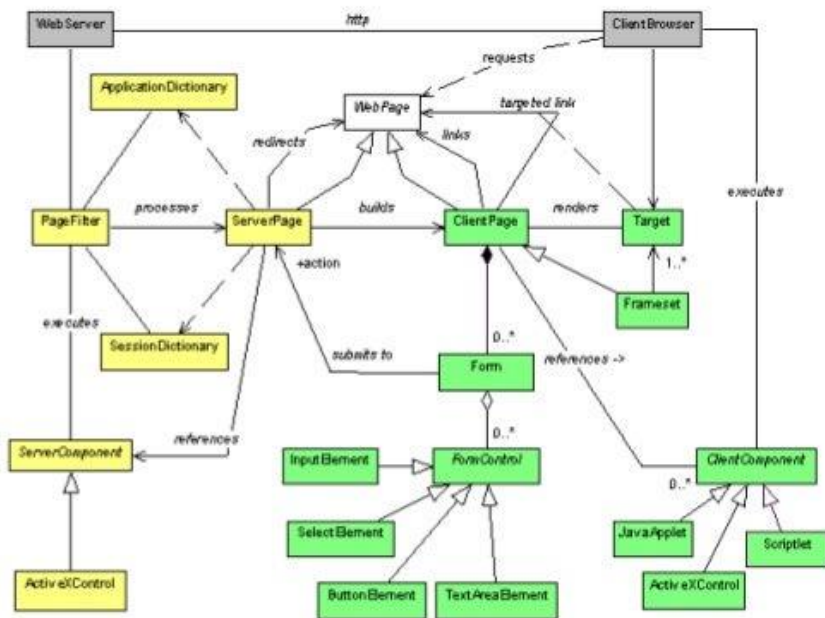
Debemos lograr en el plan una visión clara acerca de: perspectivas, competencias, productos o servicios, tipos de competencias, productos, servicio que se ofrece, rentabilidad, etc. No existen suficientes establecimientos en Annobón, en donde el cliente pueda escoger: alimentos variados, creativos, precio justo, etc., para que se brinden en los compromisos sociales.

Un anfitrión de calidad acude a personas calificadas, que garantice con su profesionalismo la seguridad de entregar los manjares, que se van a convidar, con garantías de sanidad, equilibrio nutricional, presentación, y sobre todo con calidad. Por ello se propone crear un espacio gastronómico con el nombre “**Catering Tropical**” que sea élite en catering y bufets. Analizar la factibilidad de creación de Catering, especializada en atención de comida para eventos sociales, que fijara su ubicación en la ciudad de Palea y que aporte con ideas innovadoras. Dentro de los objetivos que deseamos alcanzar están:

- Definir procedimientos técnicos para planificar, gestionar, y producir, alimentos de alta calidad.
- Determinar el nivel de aceptación de nuestros clientes a través de un análisis de mercado con el fin de definir los servicios a brindar y las innovaciones futuras.



100



## Arquitectura generalizada de una aplicación Web

- Establecer en forma cuantitativa los eventos que son motivo de celebración, los períodos en que estos se realizan.
- Analizar la situación externa para conocer la competencia directa e indirecta y determinar las estrategias a seguir en el desarrollo del proyecto planteado.
- Efectuar un estudio técnico que permita definir el tamaño y ubicación del espacio físico que requiere este proyecto el equipamiento y la infraestructura.
- Realizar un análisis financiero que permita determinar la rentabilidad y la inversión.

El ritmo de vida en la actualidad sumado a las diversas ocupaciones, impiden que se dedique tiempo suficiente a los detalle que comprenden la tarea de planificar un evento, y principalmente al corazón que marca el éxito que es la parte alimentaria, por lo que es necesario contar con una empresa de catering que brinde la entrega de una buena alternativa en alimentos, cuyo servicio genere: confianza, seguridad, creatividad, y responda a las exigencias y expectativas que el cliente pretende alcanzar.

Para planificar un evento, es una tarea desgastante, para facilitar el servicio de catering le asegurará que va a ser atendido con seguridad y capacidad de asesoramiento en los detalles minuciosos de este acontecimiento, el control y supervisión de procesos, y como una de las tareas ineludibles serán la aplicación de las buenas prácticas de manipulación las mismas que se constituirán en constantes para evitar errores, inconvenientes e inconformidades.

## **5. UBICACIÓN.**

En San Antonio de Palea. no existen empresas dedicadas a la tarea de dar servicio de catering. Sin duda, la organización de un evento es compleja y es de vital importancia tomar en cuenta: deseos, requerimientos y presupuesto, al igual que encontrar la forma en que estos factores se vean reflejados en el momento del compromiso.

A lo largo de la vida se desea compartir con familiares y amigos varios acontecimientos, que se considera de gran importancia circunstancias que han motivado la organización de reuniones sociales, cuyo único fin es el de pasar un momento ameno, sin preocupaciones y este proyecto vanguardista e innovador puede cumplir estas expectativas al brindar la asesoría profesional y el éxito gastronómico mediante una planificación y organización de todos los detalles que se requieren para obtener los resultados que se pretenden alcanzar tanto para el cliente como para la empresa.

## **6. LA OPORTUNIDAD DE NEGOCIO Y EL MERCADO**

### **6.1 oferta**

Esta empresa: **Catering Tropical**, tiene como fin orientar al cliente en su decisión de alimentos. Teniendo en cuenta los siguientes puntos: el objetivo principal, presupuesto. Puntos claves como son guías: de proveedores, profesionales y prestadores de servicios, hacen cada vez más necesaria la capacitación y especialización de profesionales en el campo, además se vinculan estrategias de comunicación, comercialización y ventas que permitan efectivizar en términos de costos la realización del evento.

### **6.2 servicios de la empresa**

Los prestadores de servicio de catering se dirigen hacia la atención de las necesidades del cliente, sin perder de vista que a este servicio se podría incluir las recomendaciones de:

- Sugerencia de locales para la celebración del evento.
- Alquiler y contratación de servicios adicionales como: carpas, tarimas, medios audiovisuales, mobiliario, vajilla, cristalería, mantelería entre otros.

## **7. RECETAS**

### **7.1 estandarización de recetas menú**

N.º 1 Presupuesto (100 personas)

A. 2 Ruedas de bocaditos (dulces y salados)

B. 1 Cerveza

C. 1 Rueda de Champagne

D. 1 Rueda de Coktel

E. 1 Plato de Fondo.

## 7.2 la oportunidad del negocio

### 7.2.1 estudio de la demanda

Es necesario mencionar que no existen datos que permitan realizar un preciso estudio de la demanda, sin embargo, en el estudio del proyecto se realizaron entrevistas que permitirán analizar a la demanda.

En base a las entrevistas realizadas, se logró determinar un porcentaje de ocupación de acuerdo a la temporada, y esto sucede en los meses de mayo hasta septiembre, diciembre es donde se concentran la mayor cantidad de eventos en un 55% y el resto del año aproximadamente el 45%.

Para este proyecto se ha realizado el siguiente análisis:

Los días de atención en el caso de banquetes se han dividido de la siguiente manera:

En el período de enero a marzo, abril a junio y julio a septiembre se consideran 24 días, días donde hay eventos viernes y sábado ( $2 \times 4 = 8$  días al mes  $\times 3$  meses = 24 días).

En el caso del período de octubre a diciembre se realiza una excepción, ya que en diciembre existe mayor incidencia de eventos, como: fiestas de San Antonio De Palea, navidad y año nuevo, esto da indicadores que los días jueves, viernes y sábado sean considerados días laborables, así  $2 \times 4 = 8$  días al mes  $\times 2 = 16$  días en el mes de octubre y noviembre adicionando  $3 \times 4 = 12$  días al mes del mes de diciembre dando un total de =28 días laborables. Al sumar da un total de 100 días laborables o de atención frecuente.

<i>MES</i>	<i>PERIODO</i>	<i>DIAS DE TRABAJO</i>
<i>Enero-Marzo</i>	<i>T1</i>	<i>24</i>
<i>Abril-Junio</i>	<i>T2</i>	<i>24</i>
<i>Julio-Septiembre</i>	<i>T3</i>	<i>24</i>
<i>Octubre-Diciembre</i>	<i>T4</i>	<i>28</i>
<i>TOTAL, DIAS</i>		<i>100</i>

## 8. METODOLOGIA:

*En principio crearíamos una aplicación web y nativa en donde la aplicación web contara con una información dinámica donde todos los usuarios a través de sus teléfonos, ordenadores o cualquier otro dispositivo inteligente podrán acceder y ver información dinámica, actualizada y en tiempo real de, por ejemplo:*

- *Tener el menú del día.*
- *Plan semanal y mensual.*
- *Puntos de bufets.*
- *Ofertas etc.*

*Y una aplicación nativa dispondrá de una información estática en donde los usuarios podrán tener una información de los servicios que ofrecemos, nuestros números de teléfonos y puntos de ubicación de los restaurantes y como llegar.*



## 9. ORGANIZACIÓN Y RECURSOS HUMANOS

### 9.1 Personal y tareas

Para poner en funcionamiento “*Cáterin Tropical*”, no es necesario contar con una extensa plantilla ni una gran infraestructura.

Lo más oportuno para el inicio es el contrato de personal por horas para la realización de servicios concretos. Cuando el negocio se vaya consolidando, se irá contratando personal fijo siempre que exista un volumen de trabajo que lo justifique.

Como todo negocio, comprende diversas áreas que pueden ser asumidas por el emprendedor y sus empleados. Básicamente son:

- **Administrativas, contables y comerciales.**
- **Gestión de almacén.**
- **Cocina. - Personal.**
- **Protocolo y relaciones públicas.**
- **Repartidores a domicilio.**

Lo fundamental para el inicio del negocio es contar con importantes conocimientos gastronómicos y/o tener buenas dotes de comercial y las características necesarias; ambas que pueden venir de la experiencia o de una formación específica. La elección de los proveedores es fundamental porque

la calidad de su mercancía es la base de los platos que se van a elaborar para el cliente. Se deben buscar productos con calidad certificada y denominación de origen. Una buena fuente se encuentra entre los alimentos de la tierra, Alimentos de Bata, Malabo y Annobón como productos de la Agricultura Ecológica de y de la pesca a nivel nacional. Para determinados eventos habrá que cuidar la decoración y presentación de los platos y puede que el cliente demande un estilo de cocina más exótico.

Para la puesta en marcha del negocio se ha considerado necesario un mínimo de seis personas entre las que se encuentre el propio emprendedor, 1 cocinero, dos ayudantes de cocina, dos repartidores y una persona que se encargue de la publicidad y del marketing, el emprendedor será el que gestione el negocio, atienda a los cliente y proveedores... Las tareas de elaboración de los platos quedarán en manos del cocinero y los dos ayudantes de cocina.

Es imprescindible para la buena marcha de la actividad que las tareas estén lo más definidas posible, cada trabajador debe tener establecidas sus atribuciones perfectamente:

## 10. PRESUPUESTO DEL PROYECTO:

GASTOS	CUANTIAS
Gastos de Alquiler anual	840.000 Xaf
Gastos de Suministros	450.000 Xaf
Gastos de creación de App Web	390.000 Xaf
Gastos de asesoría	250.000 Xaf
Gastos de Publicidad	400.000 Xaf
Gastos de compra de material	3.100.000 Xaf
Gastos de distribución	400.000 Xaf
Amortización del inmovilizado material	100.000 Xaf
S.S. (Cuota Autónomos + S.S. trabajadores)	-
Otros Gastos	80.000 Xaf
Total, gastos fijos estimados	6.000.000 Xaf
Margen bruto medio sobre ventas	0%
Total, gastos	6.000.000 Xaf



## 11. CONCLUSIONES

AL crear una Empresa Especializada en Catering desde una Aplicación Web, para la distribución de alimentos preparados en la ciudad de *San Antonio de Palea (ANNOBON)*, permitirá atender las necesidades que existen en varios clientes insatisfechos, realizando un mejoramiento continuo en prestación de servicios y productos.

- Al estudiar adecuadamente el mercado, se deduce que no importa el nivel social o económico, sino el de obtener valor en su inversión por contrato de servicios.
- Atender las solicitudes de los clientes sin importar el lugar de procedencia del contrato, dando un trato personalizado, reconociendo a los clientes habituales. Poniendo a su disposición nuestras instalaciones para cada tipo de evento que se puedan llegar a contratar.
- Monitorear a través de la Aplicación por períodos de tiempo los diferentes productos y servicios que ofertaremos a los clientes, sin descuidar su valor nutricional que es uno de los factores más importantes en el mundo contemporáneo con altos índices de la mala alimentación.
- Es muy importante el valor de trabajo asignado a cada trabajador una tarea y un plan de trabajo diario, semanal o mensual, no se lo debe explotar sino exigir un correcto uso de recursos, evitando el agotamiento de valor agregado, capacitando constantemente al empleado, tratar a los empleados con una amabilidad sorprendente, que hagan cómoda y agradable su relación con los clientes.
- La competencia descuida mercados, por ofrecer solo a grupos de élite sus servicios.