



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

MODELO DE NEGOCIOS CANVAS - RECURSOS CLAVES

**CASO: “MEJORAMIENTO DE LÍNEAS DE PRODUCCIÓN Y SERVICIO
AL CLIENTE DEL RESTAURANTE GOL PLANET DEL CANTÓN
SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2020.”**

TRABAJO PRÁCTICO

Previo a la obtención el título de

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR:

Joselyn Jacqueline Tigrero Panchana

LA LIBERTAD – ECUADOR

MARZO - 2020

TEMA: MODELO DE NEGOCIOS CANVAS - RECURSOS CLAVES**CASO: “MEJORAMIENTO DE LÍNEAS DE PRODUCCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DEL RESTAURANTE GOL PLANET DEL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2020.”****Resumen**

La sociedad como tal en la actualidad se ha vuelto más exigente en cuanto a los gustos y preferentes. Es por ello que las empresas se ven obligadas a buscar e implementar modelos de negocios eficiente que permita ser flexibles ante el consumidor , por esta razón surge la implantación del modelo canvas , debido a que tiene una particularidad dentro de su estructura , que ayuda analizar de forma más minuciosa cada campo en el que realizarán cambios dentro del negocio , facilitando la creación de una estructura de valor mejorada que ayude afrontar todos los cambios que podría darse en el entorno del negocio, en el cual sería de suma importancia crear una estrategia diferenciadora ante la competencia y de este modo los clientes puedan fidelizarse con el negocio.

El ensayo actual tiene como objetivo el mejoramiento de líneas de producción y servicio al cliente, que serán aplicados en la microempresa Gol Planet, es por ello que se utilizó el sexto componente del modelo canvas denominado recursos claves con el fin de identificar los recursos a implementarse para hacer más eficiente el proceso de producción de los productos que se ofrecen dentro del local siendo más ameno el tiempo de espera del consumidor.

Palabras clave: Benchmarking, Financiamiento, socios claves, recursos materiales – físicos, proveedores.

Abstract

The society as such today has become more demanding in terms of tastes and preferences. That is why companies are forced to search and implement efficient business models that allow them to be flexible to the consumer, for this reason the implementation of the canvas model arises, since it has a particularity within its structure, which helps to analyze in a more detailed way, each field in which they will make changes within the proposal, facilitating the creation of an improved value structure that helps face all changes that could occur in the business environment, in which it would be of the utmost importance to create a differentiating strategy in the face of the competition and in this way customers can become loyal to the business.

The current trial aims to improve the production and customer service lines, which will be applied in the Gol Planet microenterprise, which is why the sixth component of the canvas model called key resources was used in order to identify the resources to be implemented to make more efficient the production process of the products that are offered within the premises being more pleasant the waiting time of the consumer.

Keywords: Benchmarking, Financing, key partners, material resources - physical, suppliers.

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación “**MODELO CANVAS - RECURSOS CLAVES CASO “MEJORAMIENTO DE LÍNEAS DE PRODUCCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE DEL RESTAURANTE GOL PLANET DEL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2020.”** elaborado por la Srta. **Joselyn Jacqueline Tigrero Panchana**, egresada de la Carrera de **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** , Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** , me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científico, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,



Ing. Manuel R. Serrano Luyo, MSc.
PROFESOR TUTOR

AGRADECIMIENTO

Agradezco ante que nada, a DIOS Todo Poderoso, por darme la fortaleza para no dejarme vencer ante las dificultades pruebas que la vida me ha presentado, demostrándome que siempre está conmigo y por permitirme culminar mi objetivo.

A mis padres por ser mi pilar fundamental en todo este trayecto, impidiendo que declinara en las circunstancias más complicadas que se presentaban en este largo camino.

De igual forma a mis compañeros y maestros, que me devolvieron la fe, al guiarme y orientarme para seguir adelante sin importar lo difícil que sea el camino que tengamos por delante.

Joselyn Tigreiro

DEDICATORIA

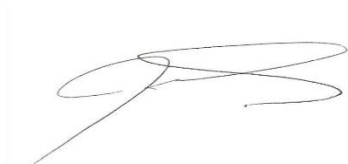
Dedico el presente trabajo de grado a DIOS, porque reconozco que la sabiduría viene de él y es quien me dio la fortaleza para culminar con mis responsabilidades, demostrándome que todo esfuerzo será siempre bien recompensado.

De igual manera se lo dedico a mi familia, quienes han sido motivo de inspiración dándome siempre todo su amor y apoyo, permitiéndome saber que, en medio de tantas pruebas, todo se puede lograr.

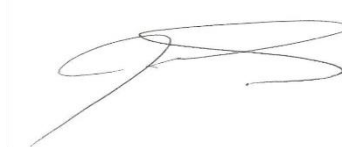
Y por último, lo dedico al docente, por su enseñanza, su tiempo, su apoyo, ser un buen guía y responder a nuestras interrogantes oportunamente con sabiduría que nos transmitió al momento de desarrollar sus asignaturas.

Joselyn Tigreiro

TRIBUNAL DE GRADO



.....
Ing. Mercedes Freire Rendón, M.Sc.
DECANA (E) DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



.....
Ing, Mercedes Freire Rendón, M.Sc.
DIRECTORA DE LA CARRERA DE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



.....
Ing. Manuel R. Serrano Luyo, M.Sc.
COMISIÓN DE TITULACIÓN



.....
Ing. Divar Castro Loor, M.Sc.
COMISIÓN DE TITULACIÓN

ÍNDICE

| | |
|----------------------------|-----|
| Resumen | i |
| Abstract | ii |
| APROBACIÓN DEL TUTOR | iii |
| AGRADECIMIENTO..... | iv |
| DEDICATORIA | v |
| TRIBUNAL DE GRADO | vi |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| DESARROLLO | 2 |
| CONCLUSIONES | 12 |
| REFERENCIAS..... | 13 |
| ANEXOS..... | 17 |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Recursos claves actuales | 17 |
| Tabla 2 Recursos a implementar según la propuesta de valor | 17 |
| Tabla 3 Lienzo del modelo canvas..... | 18 |

INTRODUCCIÓN

El modelo canvas es una herramienta que consiente en efectuar un modelo de negocio nuevo o evidenciar los ya existentes, siendo el lienzo un método didáctico e interactivo en el que puedas proyectar tus objetivos empresariales tomando en cuenta sus nueve piezas claves las cuales permiten visualizar de forma global cada uno de los aspectos importantes del negocio.

En el caso de Gol Planet, se ha realizado un lienzo con la forma del modelo canvas con la finalidad de demostrar que se puede realizar mejoras dentro del restaurante de comida rápidas, entre ellas se encuentra el mejoramiento de líneas de producción, que consiste en la realización de combos de comida rápida con el fin de que se incrementen las ventas y de esa manera también aumentar la participación de mercado de la empresa.

Para ello se deben determinar cuáles son los recursos claves propuestos dentro del modelos de gestión canvas y analizarlos, para escoger los recursos necesarios y así establecer un proceso a seguir, por otra parte, los insumos y materiales hacen referencia a los activos más importantes que se requieren para que el modelo de negocios sea funcional, y de este modo alcanzar la meta propuestas, posicionarse en el mercado y generar ingresos.

Varios de los recursos que se van a utilizar para hacer de la propuesta de valor una realidad, se detallaran a continuación algunos de los recursos claves que serán necesarios, pueden ser físicos, financieros, tecnológicos, intelectuales, económicos y humanos, independientemente del modelo de negocio que se vaya a realizar.

DESARROLLO

El estudio de los recursos claves dentro de una organización es de gran importancia, pues responde a preguntas que cualquier empresario se hace para poner en marcha una idea de negocio, en este caso se trata de ejecutar una propuesta de valor para la microempresa Gol Planet que trata del mejoramiento de las líneas de sus productos al igual que la línea de servicio, entonces para ello se debe tener en cuenta cuales son los recursos específicos que se necesitan para crear valor por medio de la propuesta a implementarse (Schnarch Kirberg, 2014).

Se entiende por recursos claves a las diversas combinaciones entre varios elementos como: capitales, marcas, instalaciones, que sean necesarias para la creación de una propuesta de valor y permita su implementación a futuro, es por ello que es uno de los componentes del modelo canvas. Por otra parte proporciona una gran guía para crear la propuesta de valor a entregarse a la empresa Gol Planet (Publishing, 1994).

Resulta vital que se adquieran los recursos necesarios para la puesta en marcha de la propuesta de valor la misma que se centra en la coordinación y elaboración de las actividades a realizarse, con el fin de obtener resultados favorables en cuanto al mejoramiento de la línea de producción y servicio al cliente del restaurante. (Sangri Coral, 2014).

Los recursos claves son fuente y suministros inexcusables que producen un beneficio, permitiendo a la empresa crear una propuesta de valor necesaria para el progreso de un modelo de negocio y que todo lo planteado pueda llevarse a cabo, para eso, se debe identificar los recursos claves tanto humanos como materiales que se van

a implementar dentro de ella, estos recursos pueden ser: físicos, humanos, materiales, tecnológicos y financiero (Corma Canós, 2017).

En las empresas la organización es muy importante, el poder gestionar de manera adecuada los recursos y actividades es lo que hace que el negocio tenga éxito, por tanto se puede añadir este concepto a la propuesta de valor de la microempresa Gol Planet, al organizar cada uno de los recursos claves en orden de importancia se podría dar una mejor perspectiva de cómo y cuándo utilizar estos recursos para que generen valor (Balanko-Dickson, 2008).

Para realizar las compras de los recursos necesarios se debe realizar un proceso para evitar caer en errores, generando una lista de lo que se debe adquirir, por lo que será necesario verificar la cantidad y calidad al momento de hacer el pedido. Posterior a esto, se contará con un presupuesto acorde al valor de compra y la forma de entregar los recursos a la empresa. (Lobato & Villagrà, 2010).

La logística de compras o recursos claves es una actividad básica debido a que al realizarlo de forma adecuada puede traer consigo una reducción de costos en la adquisición y transporte de los activos y accesorios necesarios para poder implementar la propuesta de valor (Arbones Malisani, 1990).

Una de las características más notables de la empresa, es que siempre se toman decisiones para bien de ella, debido a ello, el tomar la decisión de seleccionar un recurso sobre otro ya sea material, humano o tecnológico, el administrador encargado de ello debe tener conocimiento pleno de la propuesta de valor para el restaurante de

comida rápida Gol Planet, puesto que solo así podrá seleccionar los recursos que realmente se necesitan para su puesta en marcha (Amorós et al., 2007).

Dentro de la toma de decisiones gerenciales, y las formas de obtener recursos financieros, es notable que decidirse por una forma de financiamiento no es fácil, sin embargo, se dice que lo primero que se debe hacer en caso de querer iniciar una nueva idea o propuesta para un negocio es determinar si pueden asumir esa carga económica como empresa o recurrir a un préstamo, por lo que se sabe es que Gol Planet cuenta con los recursos humanos y financieros para no tener la necesidad de endeudarse para poner en marcha su propuesta (Benegas, 2013).

El responsable de la adquisición de los recursos para la puesta en marcha de la propuesta de valor debe realizar varias actividades, entre ellas, la revisión de los precios, la selección de los proveedores, realizar los pedidos de lo que se quiere adquirir, luego debe realizar una inspección de lo que se adquirió para determinar si existe algún inconveniente con los recursos adquiridos y en caso de ser necesario pedir su reposición y enviar informes de que ya se ha obtenido lo necesario para la implementación de las mejoras para el local (Mauleón Torres, 2006).

La logística de recursos puede determinar la forma de realizar la atención al cliente correctamente y en el tiempo establecido, la logística es como una herramienta necesaria para la planificación de cómo y cuándo atender al cliente, esta forma de pensar reducirá el estrés y la incertidumbre de saber que en cualquier momento pueda suceder alguna eventualidad (Castellanos Ramírez, 2015).

Entre los recursos físicos necesarios para una empresa está la infraestructura, el restaurante de comida rápida Gol Planet cuenta con un buen espacio físico, e infraestructura del local para poder satisfacer las necesidades de sus clientes, además que tienen el espacio suficiente para la colocación de equipos y maquinarias que requiere el local (Cipriano Luna González, 2016).

Se puede definir también a los recursos físicos como aquellos bienes tangibles que son tomados para ser utilizados en el proceso de producción de bienes y servicios, esto con la finalidad de que la organización cumpla con las metas y objetivos que se ha propuesto y dichos recursos sirven para hacer realidad esos fines deseados de la organización (Droznes, 2005).

Según la propuesta de valor los recursos físicos que se van a adquirir para el mejoramiento de la línea de producción y servicios al cliente son: cocina industrial, cortador de papa, caja registradora y charola de plástico, dichos recursos son necesarios para mejorar la productividad en el negocio, optimizando el tiempo de cocción de los alimentos, realizando más rápido la entrega de las ordenes de forma más segura y cómoda con la ayuda de las charolas evitando algún incidente a la hora de servirlos y de este modo sea más amena la estancia del cliente dentro del local.

El talento humano es necesario para el funcionamiento del negocio, sin embargo para la puesta en marcha de la propuesta no será necesario incurrir en la contratación de más personal para el restaurante, pues lo que se quiere mejorar es la línea de productos y la atención al cliente con los trabajadores con los que ya cuenta la organización (Pedraza Rendón, 2014).

Para el mejoramiento de la línea de servicio del restaurante, se deberá llevar un proceso de gestión del recurso humano, debido a que es un punto clave para mejorar la forma de trabajar y de atender a los clientes, esto se realiza dando a los trabajadores las directrices y capacitaciones que sean necesarias para mantener contenta a la clientela del local, esto no solo tiene la finalidad de mejorar las condiciones de la empresa sino también cumple el objetivo de mejorar al ser humano como tal (Cuesta Santos, 2009).

La satisfacción del cliente es lo más importante para un local de venta de comidas rápidas, el cómo son atendidos influye mucho en su elección de lugares en los cuales comprar, por lo que el dar una capacitación, enfocándose en los comportamientos, la forma de expresarse verbalmente, cada gesto que el empleado emita puede tener una repercusión en el cliente que lo observa (Alles, 2005).

El recurso humano es el más importante por ello la organización debe haber estudiado y valorado el potencial humano con el que cuenta, es casi como un inventario pero este trata de las potencialidades del ser humano en lugar del algún producto, esto se lo realiza con la finalidad de que se genere en caso de ser necesario una política que permita facilitar el encontrar trabajadores de reemplazo o sustitutos que tengan las aptitudes que se requieren para trabajar en el negocio (Sánchez Fernández, 2014).

Se denomina materiales a toda materia prima, artículos, insumos que se utilicen para la producción de un bien o un servicio, en este caso se hablará de materiales para un servicio de venta de comidas rápidas, los mismos que son considerados también como costos directos, pues están estrechamente relacionados con la razón de ser del negocio y sin ello simplemente no existiría la organización, por otra parte es necesario también

el tener una adecuada administración de los materiales que se adquirirán desde el momento de la compra hasta el fin de su vida útil (Monks, 1988).

Los recursos materiales que utilizaran para la puesta en marcha de la propuesta de valor deben ser analizados con cuidado, teniendo en cuenta los recursos de la competencia, al hacer un benchmarking, se podrían obtener mejores recursos materiales o incluso se buscaría la forma de hacer que esos recursos tengan el máximo rendimiento posible y generen valor para el negocio (Rojas Navia, 2014).

Una vez definidos los recursos materiales que se van a utilizar, lo primero en que se debe pensar es en la forma de financiar la compra de los mismo, es decir, que ya sabes que materiales en específico necesitas, el segundo paso sería conseguirlos y para ello se debe pensar en las diversas formas de obtener financiamiento para ello (Flórez Andrade, 2007).

La sabiduría del administrador o quién se encargue de la adquisición de los materiales que se necesitan saldrán a relucir, puesto que, debe saber cómo negociar con los proveedores en cuestiones de precio y la forma de pago que se va a utilizar para poder adquirirlos, pues esto configura una ventaja o desventaja dependiendo de la capacidad de negocios que se tenga en la empresa (Lefcovich, 2009).

Los recursos materiales que se van a implementar dentro de la propuesta de valor son los materiales publicitarios, captando la atención de los consumidores y posibles clientes los cuales se especificarán a continuación: gigantografía, cuñas radiales , porta menú de acrílico en el cual se detallara los nuevos combos que se van a implementar

en el negocio, papel manteca personalizados para una mejor presentación de los combos y volantes que serán entregados en puntos estratégicos para dar a conocer el negocio.

Aplicar recursos tecnológicos en las empresas se ha vuelto sumamente necesario debido a la globalización y quién no siga las tendencias de este mundo, no puede seguir adelante, las tecnologías actuales ayudan a los negocios a mejorar las condiciones de confort, procesos productivos, etc. Para el negocio de comidas rápidas y la propuesta que se está planteando para ella, es necesario centrarse en la mejora del confort para los clientes, así como en mejorar las líneas de productos que esta ofrece (Valdéz Salas, 2006).

Se puede utilizar la tecnología para diversas actividades, en el caso de las redes sociales, su uso es muy extenso, es por ello que en el caso de Gol Planet ,utilizará estas herramientas para realizar publicidad sobre las nuevas líneas de productos e incluso dar a conocer sobre las capacitaciones de su personal en lo referente a la atención al cliente, esto podría despertar la curiosidad de las personas y de esta forma puede llegar a captar nuevos clientes (Aguado & Scott, 2009).

Con la digitalización las nuevas tecnologías se hacen más complejas al mismo tiempo que facilitan muchas de las tareas que debe realizar el ser humano, el utilizar aquello que rodea al hombre a su favor es lo que se debe saber hacer mejor, ejemplo, usar artefactos y medios, las impresoras para tener publicidad física, las computadoras, para dar a conocer los servicios de su empresa a la comunidad (Alsina González, 2007).

Gol planet actualmente cuenta con redes sociales en donde da a conocer sus productos, de acuerdo a la propuesta de valor se mejorará el contenido para hacerlo más llamativo por esta razón se pagarán, campañas publicitarias en Instagram y Facebook dando mayor alcance ante los usuarios y de esta forma atraer más seguidores, familiarizándose con el negocio, ambiente y la línea de productos que ofrece.

Existen diversas razones por las que una organización buscaría algún tipo de financiamiento, entendiéndose que existen varios tipos, entre ellos se encuentran, la consecución de socios inversionistas, bancos, el mercado bursátil o algún otro intermediario financiero que no tenga nada que ver con el sector bancario, dado que Gol Planet ha decidido realizar mejoras en su restaurante tuvo que buscar una fuente de financiamiento, el cual fue pedir a sus socios un aporte para cubrir con los gastos de la puesta en marcha de la propuesta de valor (Rodríguez Aranday, 2018).

Cuando una empresa requiere financiamiento para invertir en nuevos proyectos que: Le permitan mantenerse en el mercado. Aprovechar oportunidades de negocios. Renovar su maquinaria o planta industrial. Financiar planes de crecimiento. Tienen la opción de acudir con socios inversionistas o acudir a los tipos financiamiento bancario, bursátil o con intermediarios financieros no bancarios

Se entiende que la propuesta que se ha realizado para el restaurante de comida rápida es netamente operativo por lo cual se hace referencia a las finanzas operativas, la cual detalla cualquier tipo de actividad que afecte a las cuentas corrientes de la organización (Martínez Abascal, 2017).

Los negocios por lo general al implementar otro tipo de servicio a su organización buscan apoyo financiero de entidades bancarias, sin embargo, este no es el caso de Gol Planet, pues para la implementación de lo necesario para mejorar la línea de productos y servicios de su empresa, han decidido financiarse por medio de la aportación de los socios con los que cuenta, por el cual cada uno aportara \$2329,42 para llevar a cabo la propuesta de valor (Palomino, 2009).

El análisis de los tipos de socios con los que cuenta la empresa es de importancia debido a que la mayoría de los negocios tienen como socios a personas cercanas, familiares, es por ello que en muchas ocasiones se presentan inconvenientes y desacuerdos entre ellos sobre la forma de gestión de la organización e incluso en los tipos de recursos que se están adquiriendo por lo que se hace complicado la obtención del material requerido para la puesta en marcha de la propuesta (Pablos Heredero & Blanco Jiménez, 2013).

Para poder evitar problemas con los socios por desconocimiento sobre algún tema, la empresa puede realizar capacitaciones sobre liderazgo, con la finalidad de gestionar la cadena de recursos de la mejor manera posible y de esa forma tener una buena distribución de recursos dentro del negocio de comidas rápidas (Senent Vidal & Ventura Franch, 2013).

Los recursos implementados y los socios que hicieron posible su consecución para la puesta en marcha de la propuesta, siempre estarán buscando una rentabilidad, es por ello que es importante saber de qué forma miden esa rentabilidad, y lo hacen por medio

de la comparación entre el total de la inversión y los beneficios netos obtenidos de la implementación de la propuesta (Moreno Castro, 2016).

CONCLUSIONES

En última instancia es posible indicar que el modelo canvas es un recurso de suma importancia puesto que permite tener una visión más amplia de una idea de negocio, esto se debe a que está compuesta por nueve componentes que ayudan analizar de forma más minuciosa la forma en la que la empresa obtiene ingresos convirtiéndose en un instrumento de suma importancia para las mismas.

Al momento de implementar el modelo canvas en la microempresa Gol Planet, dicha herramienta ayudará a presentar una propuesta la cual aportará al mejoramiento de las líneas de producción y servicio al cliente, por lo que se identificarán aspectos imprescindibles para la sostenibilidad en el tiempo.

Posteriormente se pudo detectar que los recursos claves son muy fundamentales para que el restaurante pueda realizar sus actividades de una forma más rápida, eficaz y de esta manera se pueda llegar a ejecutar la propuesta de valor garantizando la estabilidad del negocio y la factibilidad del proyecto. Por lo tanto, en Gol Planet se establecieron dos tipos de recursos necesarios para captar la atención del consumidor, los recursos físicos que harán más precisa la cocción de sus productos y los recursos materiales, siendo esta una herramienta indispensable para la captación de sus clientes por medio de la presentación de sus productos.

REFERENCIAS

- Aguado, J. M., & Scott, B. (2009). *Tecnología y complejidad social*. Editum.
Ediciones de la Universidad de Murcia.
<http://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/detail.action?docID=4776039>
- Alles, M. (2005). *Desarrollo del talento humano: basado en competencias*. Ediciones Granica.
<http://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/detail.action?docID=3186069>
- Alsina González, P. (2007). *Arte, ciencia y tecnología*. Editorial UOC.
<http://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/detail.action?docID=4735132>
- Amorós, E., Díaz, D., & León, C. (2007). *Toma de decisiones para negocios: casos prácticos (volumen 2)*. B - EUMED.
<http://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/detail.action?docID=3200079>
- Arbones Malisani, E. A. (1990). *Logística empresarial*. Marcombo.
<http://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/detail.action?docID=3184117>
- Balanko-Dickson, G. (2008). *Cómo preparar un plan de negocios exitoso*. McGraw-Hill Interamericana.
<http://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/detail.action?docID=3191874>
- Benegas, M. (2013). *Formando comunidades para el emprendimiento sustentable*. Corporación Universitaria Remington.
<http://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/detail.action?docID=4795312>
- Castellanos Ramírez, A. (2015). *Logística comercial internacional*. Universidad del

Norte.

<http://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/detail.action?docID=4183564>

Cipriano Luna González, A. (2016). *Plan estratégico de negocios*. Grupo Editorial Patria.

<http://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/detail.action?docID=4849861>

Corma Canós, F. (2017). *El canvas de la innovación*. Ediciones Díaz de Santos.

Cuesta Santos, A. (2009). *Gestión del talento humano y del conocimiento*. Ecoe Ediciones.

<http://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/detail.action?docID=3193560>

Droznes, L. (2005). *Manual para un plan de negocios*. Autodesarrollo.

<http://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/detail.action?docID=3162073>

Flórez Andrade, J. (2007). *Cómo crear y dirigir la nueva empresa (3a. ed.)*. Ecoe Ediciones.

<http://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/detail.action?docID=3200870>

Lefcovich, M. (2009). *Reducción de costos - análisis crítico*. El Cid Editor | apuntes.

<http://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/detail.action?docID=3179583>

Lobato, F., & Villagrà, F. (2010). *Gestión logística y comercial*. Macmillan Iberia,

S.A. <http://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/detail.action?docID=3216333>

Martínez Abascal, E. (2017). *Finanzas para directivos (2a. ed.)*. McGraw-Hill

España.

<http://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/detail.action?docID=5214407>

Mauleón Torres, M. (2006). *Logística y costos*. Ediciones Díaz de Santos.

<http://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/detail.action?docID=3173410>

Monks, J. G. (1988). *Serie SCHAUM: Administración de operaciones*. McGraw-Hill Interamericana.

<http://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/detail.action?docID=3196010>

Moreno Castro, T. F. (2016). *Emprendimiento y plan de negocio*. RIL editores.

<http://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/detail.action?docID=4675975>

Pablos Heredero, C. de, & Blanco Jiménez, F. J. (2013). *Los cien errores del emprendimiento*. ESIC Editorial.

<http://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/detail.action?docID=5885843>

Palomino, N. (2009). *Financiamiento interno de las empresas*. El Cid Editor | apuntes.

<http://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/detail.action?docID=3182435>

Pedraza Rendón, O. H. (2014). *Modelo del plan de negocios: para la micro y pequeña empresa*. Grupo Editorial Patria.

<http://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/detail.action?docID=3227864>

Publishing, M. (1994). *El plan de negocios*. Ediciones Díaz de Santos.

<http://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/detail.action?docID=3174833>

Rodríguez Aranday, F. (2018). *Finanzas 3: mercados financieros*. Instituto Mexicano

de Contadores Públicos.

<http://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/detail.action?docID=5758762>

Rojas Navia, C. F. (2014). *Industria de la moda: producción y materiales*. Ecoe Ediciones.

<http://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/detail.action?docID=4909247>

Sánchez Fernández, M. D. (2014). *Apoyo administrativo a la gestión de recursos humanos*. Editorial CEP, S.L.

<http://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/detail.action?docID=4184437>

Sangri Coral, A. (2014). *Administración de compras: adquisiciones y abastecimiento*. Grupo Editorial Patria.

<http://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/detail.action?docID=4507759>

Schnarch Kirberg, A. (2014). *Emprendimiento exitoso: cómo mejorar su proceso y gestión*. Ecoe Ediciones.

<http://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/detail.action?docID=4870531>

Senent Vidal, M. J., & Ventura Franch, A. (2013). *Emprendimiento con perspectiva de género en la economía social*. Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions.

<http://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/detail.action?docID=4422034>

Valdéz Salas, B. (2006). *Tecnología en la UABC*. Editorial Miguel Ángel Porrúa.

<http://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/detail.action?docID=4184731>

ANEXOS

Tabla 1 Recursos claves actuales

| RECURSOS ACTUALES | | | | | |
|-------------------|----------------------------|----------------|----------|-------------|--------------------|
| | | valor | Cantidad | Total | |
| Físicos | Alquiler de local | \$ 200,00 | 1 | \$ 200,00 | |
| | | | | | |
| | Maquinaria y Equipo | | | | |
| | Cortador de papa | \$ 30,00 | 1 | \$ 30,00 | |
| | Cocina industrial | \$ 400,00 | 1 | \$ 400,00 | |
| | Refrigeradoras vitrinas | | 2 | \$ 0,00 | |
| | Licuadaora | \$ 40,00 | 2 | \$ 80,00 | |
| | Tostadora | \$ 200,00 | 1 | \$ 200,00 | |
| | TV LG 300 plug | \$ 200,00 | 1 | \$ 200,00 | |
| | | | | | |
| | Muebles y Enseres | | | | |
| | Mostrador | \$ 200,00 | 1 | \$ 200,00 | |
| | Sillas | \$ 10,00 | 14 | \$ 140,00 | |
| | Mesas | \$ 40,00 | 2 | \$ 80,00 | |
| | Mesas | \$ 20,00 | 1 | \$ 20,00 | |
| | Mesas | \$ 60,00 | 1 | \$ 60,00 | |
| | Equipo de Cómputo | | | | |
| | Laptop | \$ 1.000,00 | 1 | \$ 1.000,00 | |
| | Económico | Capital Propio | | | \$ 1.610,00 |
| | Tecnológicos | Redes Sociales | | | |
| Humano | Personal de Trabajo | | | | |

Elaborado por: Tigrero Panchana Joselyn

Tabla 2 Recursos a implementar según la propuesta de valor

Elaborado por: Tigrero Panchana Joselyn

| RECURSOS A IMPLANTAR | | | | |
|-----------------------------|---------------------------|--------------|-----------------|--------------|
| | | Valor | Cantidad | Total |
| Físicos | Materiales | | | |
| | Charoles | \$ 2,50 | 15 | \$ 37,50 |
| | Paquete de papel con logo | \$ 20,00 | 2 | \$ 40,00 |
| | Maquinarias | | | |
| | Cocina Industrial | \$ 150,00 | 1 | \$ 150,00 |
| | Cortador de papa | \$ 40,00 | 1 | \$ 40,00 |
| | Caja registradora | \$ 319,00 | 1 | \$ 319,00 |
| | Costes de Transportación | \$ 10,00 | | \$ 10,00 |
| | Publicidad | | | |
| Tecnológicos | Facebook | | | \$ 20,00 |
| | Instagram | | | \$ 20,16 |
| | | | | |
| Materiales | Volantes | | 60 | \$ 35,00 |
| | Gigantografía | | 1 | \$ 20,00 |
| | Paquete de cuñas radiales | | | \$ 400,00 |
| | Porta menú acrílico | | 5 | \$ 15,00 |
| | | | | |
| Financiero | Aporte de los accionistas | | | \$ 1.106,66 |

Tabla 3 Lienzo del modelo canvas

| | | | | |
|-----------------------------|--|---|----------------------------------|-----------------------------|
| Socios claves | Actividades clave | Propuesta de valor Mejoramiento de la línea de producción y servicio al cliente | Relación con los clientes | Segmento de clientes |
| | Recursos clave Recursos físicos Recursos materiales Recursos financieros | | Canales de distribución | |
| Estructura de costos | | | Fuentes de ingreso | |

Elaborado por: Tigrero Panchana Joselyn