

**MEDICINA HUMANA**

**TALLER DEL EMPRENDEDOR**

DRA. RODRIGUEZ ALFONZO MYREILLE ERENDIRA

EMPRESA:

“CLUB FOOD & MASAJE”



PRESENTAN:

CRUZ DOMÍNGUEZ JESÚS EDUARDO

LÓPEZ HERNÁNDEZ SANDIBEL

PÉREZ DURÁN MARTÍN

Séptimo Semestre Grupo Único.

## Contenido

INTRODUCCION.....	4
NOMBRE DE LA EMPRESA.....	5
JUSTIFICACION DE LA EMPRESA "FOOD & MASAJE" .....	6
MISIÓN DE LA EMPRESA.....	7
VISIÓN DE LA EMPRESA .....	7
UBICACIÓN DE LA EMPRESA. ....	8
Macro localización: .....	8
.....	9
Micro-localización:.....	9
.....	9
TAMAÑO DE LA EMPRESA.....	10
DESCRIPCION DE LA EMPRESA.....	10
PROPUESTA DE VALOR.....	11
ANALISIS FODA.....	12
CLUB "FOOD &MASAJE" .....	14
PROCESO CREATIVO PARA DETERMINAR EL PRODUCTO O SERVICIO DE LA EMPRESA.....	14
SEGMENTO Y CARACTERÍSTICAS DE MERCADO PARA EL "CLUB FOOD Y MASAJE." .....	21
SEGMENTO DE MERCADO:.....	21
CARACTERÍSTICAS DEL SEGMENTO DE MERCADO. ....	21
ESTUDIO DE MERCADO "FOOD Y MASAJE" .....	22
DESCRIPCION .....	33
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN Y/O SERVICIO. ....	35
SERVICIO DE MASAJE.....	47
MAQUETA DE LA EMPRESA.....	51
OBJETIVOS.....	56
CORTO PLAZO.....	56
MEDIANO PLAZO.....	56
LARGO PLAZO.....	56

ANÁLISIS DE INDUSTRIA.....	57
ORGANIGRAMA .....	60
ÁREAS FUNCIONALES NECESARIAS PARA SU EMPRESA .....	61
NIVELES JERÁRQUICOS NECESARIOS.....	61
PERFIL ADECUADO PARA CADA PUESTO .....	62
CONTABILIDAD Y FINANASAS.....	67
CLUB FOOD & MASAJE.....	67
ÁREA DEL RESTAURANTE .....	67
BAÑO HOMBRE Y MUJER .....	67
Área de la cocina.....	67
ÁREA DE BODEGA.....	69
ÁREA DE PEDIDOS A DOMICILIO.....	70
OFICINA:.....	70
ÁREA DE SPA:.....	70
HIDROMASAJE:.....	70
MASAJE:.....	70
NATACION:.....	71
CONSULTORIO MEDICO. ....	71
MOBILIARIO:.....	71
EQUIPO .....	71
INSTRUMENTAL.....	71
VARIOS.....	72
CONSULTORIO DE NUTRIÓLOGO .....	72
ÁREA ADMINISTRATIVA .....	72
ÁREAS VERDES .....	73
ELEMENTOS DEL MODELO DE NEGOCIO. ....	74
CONCLUSIÓN.....	77
ESPACIO PARA CRÍTICAS Y APORTACIONES.....	79

## INTRODUCCION

“CLUB FOOD & MASAJE” es una empresa nueva de servicio variado, privada, innovadora y comprometida que contará con la mejor atención al consumidor. Durante su estancia contará con servicios de alimentación adecuada al estado de salud del consumidor principalmente dietas para pacientes con hipertensión arterial y diabetes tipo 1 y 2, además de áreas de relajación como son; spa, hidromasaje, yoga, entre otros.

La empresa contará con la opción de vender los servicios a consumidores que no sean miembros con un precio adecuado por día para poder gozar de dichos servicios. Por otro lado tendrá la opción de envíos a domicilio de alimentos.


El principal motivo por el que CLUB FOOD & MASAJE se pretende distribuir a diferentes ciudades es para poder brindar y ayudar a sus consumidores a mejorar el estilo de vida, cambiando la alimentación inadecuada y sedentarismo por una vida más activa, mas motivada, con nuevas aventuras, nuevas ideas y un mejor pronóstico de vida para sus consumidores.

CLUB FOOD & MASAJE no es solo para pacientes hipertensos y diabéticos, aunque se basa en la alimentación (dieta) adecuada al estado de salud , haciendo un enfoque en hipertensos y diabéticos, es una empresa para toda aquella persona que quiera un giro diferente en su vida, un estilo de vida diferente al que pertenece, “CLUB FOOD &

MASAJE” pretende ser una empresa única en la región que pueda brindar confort, calidad, seguridad y sobre todo confianza al poner en nuestras manos su estado de salud y nosotros como empresa responder y atender a sus necesidades y preferencias.

## **NOMBRE DE LA EMPRESA**

“FOOD & MASAJE”



En nuestra región existen muchos restaurantes donde se podrá encontrar de precios variables, pero nuestra empresa cuenta con ideales distintos a otros proyectos, somos la única empresa que se preocupa de la salud de sus seres queridos que cursan con diabetes o hipertensión, ya que nosotros garantizamos alimentos naturales y deliciosos aprobados por profesionistas, además de brindar servicios de relajación que serán parte de su servicio. El término FOOD & MASAJE hace referencia a los servicios que la empresa prestara a sus clientes, “FOOD” se refiere a la alimentación que se brindara, con orientación al cuidado de la salud de cada uno de nuestros clientes y MASAJE hace referencia a los servicios de spa como; hidromasaje, masajes, terapias, fisioterapias, natación, sauna entre otros. Así mismo se relaciona con las iniciales de los nombres de los fundadores de la empresa; Martín, Sandibel y Jesús, (MASAJE), esperando que el nombre sea de gran impacto y sobre todo personalizado.

# **JUSTIFICACION DE LA EMPRESA "FOOD & MASAJE"**

## **SERVICIO DE RESTAURANTE**

Somos un empresa que se encarga de proporcionar servicios a las personas que sufren de hipertensión arterial y diabetes, ayudando a que su alimentación sea saludable conforme a su enfermedad. Nosotros somos una empresa responsable y con la necesidad de brindar atención a este grupo de personas para que no se preocupe en su alimentación y sea balanceada con ayuda de nuestros profesionistas capacitados. Los platillos serán elaborados de ingredientes naturales, de acuerdo a la dieta DASH, disminuidos en grasas y porciones adecuadas para cada persona donde tendrán la dicha de lo nutritivo, lo saludable y sobre todo su satisfacción. También contamos con espacios para que nuestros clientes al actuar como punto de encuentro, les ayuden a romper con su rutina y a combatir la soledad junto a muchas otras actividades, los juegos de mesa son por lo tanto un interesante instrumento para mejorar las habilidades comunicativas, cognitivas y la percepción sensorial. Se cuenta con servicio de alberga donde podrán ejercitarse los clientes con ayuda de un profesional.



## **MISIÓN DE LA EMPRESA.**

Es promover la cultura del buen comer de los pacientes delicados en especial a hipertensos y diabéticos brindando una alternativa saludable elaborada con productos orgánicos de alta calidad, cumpliendo con la demanda de cada cliente de acuerdo a su estado nutricional y clínico.

## **VISIÓN DE LA EMPRESA**

Ser la empresa líder en contribuir a mejorar la calidad de vida de nuestros clientes satisfaciendo la necesidad de desarrollar un estilo de vida más sano, con un excelente servicio, atendido por profesionales de cada rama de la salud

# UBICACIÓN DE LA EMPRESA.

Macro localización:

Comitán de Domínguez Chiapas.



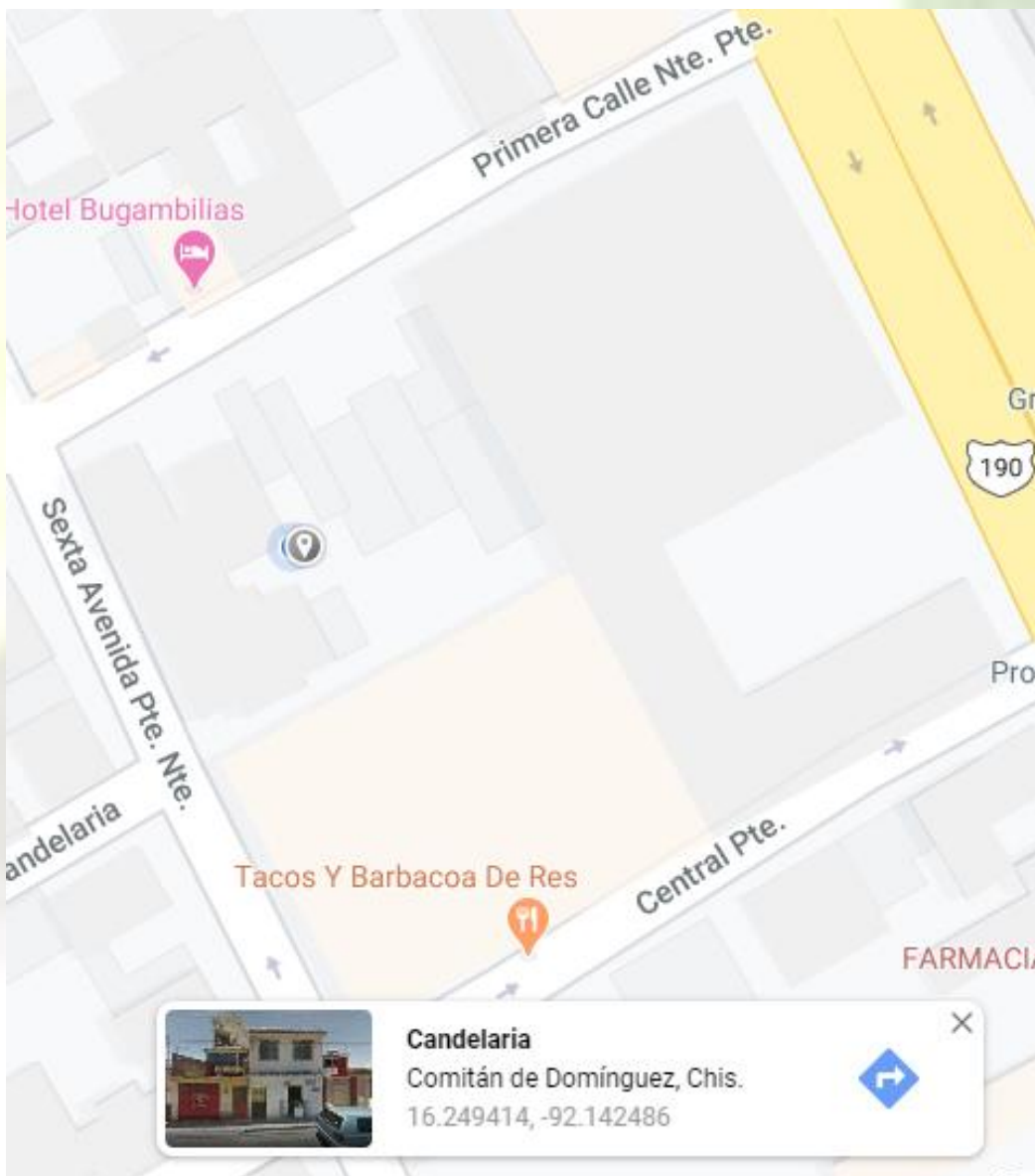


## Micro-localización:

Primera calle norte poniente número 84, barrio de Candelaria.

Referencias:

1. A media cuadra de la refaccionaria pulido
2. En frente del Hotel Bugambilias
3. Situado entre boulevard Belisario Domínguez y sexta avenida poniente norte



## **TAMAÑO DE LA EMPRESA.**

CLUB “FOOD & MASAJE” es una microempresa que cuenta con veinte empleados, producción de mano de obra artesanal, un mercado de mano pequeña, utilización de máquinas en un 50%. El Abastecimiento de “CLUB MASAJE” se realiza por mercados de mano, productos naturales y frescos de la mejor calidad.

## **DESCRIPCION DE LA EMPRESA.**

GIRO DE LA EMPRESA; es una empresa de servicio, restauran y varios tipos de servicios

## **PROPUESTA DE VALOR.**

Propuesta de valor del producto o servicio con el que su empresa iniciará operaciones; incluya todos los aspectos recomendados.

La propuesta es, crear un lugar rodeado de una atmósfera agradable, con variedad de platillos con el suficiente aporte calórico, proteico para los pacientes crónicos degenerativos específicamente a hipertensos y diabéticos acompañado de una serie de actividades como ejercicios al aire libre y actividades recreativas, lo cual significa que podamos ofrecer productos para que nuestros pacientes puedan consumir legumbres, frutas, carne, dándoles una dieta suficiente, inocua y completa.

# ANALISIS FODA

## POSITIVAS

## NEGATIVAS

### OPORTUNIDADES

- Los clientes buscan una forma de comer más saludable en ambientes gratos
- Áreas para descansar
- Áreas para realizar ejercicios
- Alimentación adecuada (dietas adecuadas a su estado de salud)
- Convivencia social

### AMENAZAS

- Los productos se echan a perder fácilmente
- Los alimentos necesitan un manejo adecuado
- La empresa puede ser imitada fácilmente
- No obtener la meta de clientes por ser un club privado

## FORTALEZAS

- Ofrecemos la mejor calidad de la región.
- Los productos son naturales y con el mejor manejo de higiene.
- Supervisamos el proceso creativo
- Manejamos materia prima fresca, de calidad
- Ofrecemos los mejores espacios para relajarse
- Nuestros productos abarcan desde el desayuno a la cena.

## DEBILIDADES

- Por ser producto comestible tiene poco tiempo de anaquel
- Se necesita equipo de trabajo conocedor de la cocina y nutrición.
- Se necesita apoyo en todo el club para mantenerlo en condiciones favorables



## CLUB “FOOD & MASAJE”

### PROCESO CREATIVO PARA DETERMINAR EL PRODUCTO O SERVICIO DE LA EMPRESA

#### PRODUCTO O SERVICIO

#### CARACTERÍSTICAS

#### NECESIDAD O PROBLEMA QUE SATISFACE

**ALIMENTOS PARA HIPERTENSOS. (DIETA DASH) Una pérdida de peso de 10kg disminuye un 5-20mm/hg**

Leche semidescremada o  
descremada o productos lácteos  
bajos en grasa o sin grasa

Bebidas con lácteos descremados y  
sin grasa, de sabores al gusto y  
presentación variada (2 a 3 porciones  
al día.)

Brinda energía y cumple con el  
plato del buen comer adecuando  
a sus necesidades baja en calorías  
y azúcares.

2	Frutas	4 a 5 porciones al día. (Una porción es 1 fruta mediana, ½ taza de fruta cortada o enlatada, 4 onzas [½ taza] de jugo de fruta o 1/4 taza de fruta seca). Elija la fruta con mayor frecuencia que el jugo de fruta.	Una reducción de sodio y aumento de frutas y verduras disminuye un 8-14mm/hg
3	Verduras	4 a 5 porciones al día. (Una porción es 1 taza de lechuga o verduras de hojas crudas, ½ taza Verduras de cortadas o cocidas, o 4 onzas [½ taza] de jugo de verduras). Elija las verduras con mayor frecuencia que el jugo de verduras. O verdura que prefiera puede elegir siempre y cuando conlleve las	

		porciones mencionadas.	
<b>4</b>	Granos integrales	6 a 8 porciones al día. (Una porción es 1 rebanada de pan, 1 onza de cereal seco, o ½ taza de arroz cocido, pasta o cereal cocido). Elija los productos de granos enteros tanto como sea posible.	Ayuda a la motilidad intestinal, fibras que ayudan a regular el tránsito intestinal, y en pacientes estreñidos da mejor resultados.
<b>5</b>	Carne magra, aves, pescado	2 o menos porciones al día. (Una porción es 3 onzas, más o menos el tamaño de una baraja de naipes)	El objetivo es disminuir la cantidad de carbohidratos y grasas insaturadas en el cuerpo, evitar mayor producción de ácido úrico.
<b>6</b>	Legumbres, nueces, semillas	4 a 5 porciones a la semana. (Una porción es 1/3 taza de nueces, 2 cucharadas de semillas, o ½ taza de	Ayudan a mejorar la circulación y la oxigenación.

frijoles o chícharos [arvejas] secos cocidos).

<b>7</b>	Grasas y aceites	2 a 3 porciones al día. (Una porción es 1 cucharadita de margarina blanda o aceite vegetal, 1 cucharada de mayonesa o 2 Cucharadas de aderezo para ensaladas).	Ayuda a disminuir las grasas trans en la sangre así como disminuir el riesgo de formación de ateromas o aumento de colesterol.
----------	------------------	--	--

<b>8</b>	Dulces y azúcar agregado	5 o menos porciones a la semana. (Una porción es 1 cucharada de azúcar o mermelada, 1/2 onza de gomitas ("jelly beans") [más o menos 20] o 1 taza de limonada)	Disminuir el riesgo de diabetes en pacientes hipertensos.
----------	--------------------------	--	---

---

## DIETA PARA PACIENTES DIABÉTICOS

9	Frutas	Ensalada de frutas	Consume de azúcar adecuado para los pacientes, comer una a dos frutas ayuda a tener más energía.
10	Vegetales sin almidón	zanahorias, brócoli, frijoles verdes o ejotes, col rizada, coliflor, aguacate	Aporta vitaminas y proteínas sin exceder ni esperar riesgo de obesidad.
11	lácteos con poca grasa	leche o yogur descremado o con bajo contenido de grasa (ensure)	Ayuda a alimentarse adecuadamente con menor riesgo de complicaciones
12	Granos y semillas	arroz integral, cebada, farro y quinua	Aumenta el tránsito intestinal

---



en vez de granos refinados que han sido procesados, almendras

- |    |               |   |  |
|----|---------------|---|--|
| 13 | carnes magras | como pollo y pavo sin piel, cortes magros de cerdo o carne como solomillo o asado | Disminuye la producción de ácido úrico y se hace más factible su metabolismo |
| 14 | aceites       | aceites como el de oliva, canola, girasol o cacahuete                             | Disminuye los riesgos cardiovasculares que puedan presentarse                |

### SERVICIO DE SPA

- |    |             |   |   |
|----|-------------|---|---|
| 15 | Hidromasaje | Tinas de agua con presión, agua caliente aromatizada con ambiente tranquilo y privado | Disminuir el estrés, ayudar a relajarse y disminuir el riesgo de eventos cerebrovasculares. |
| 16 | Natación    | Alberca con calefacción para pacientes que necesiten rehabilitación con               | Ayudar a los pacientes a confiar en sí mismo y regresarles la                               |

		instructor.	autonomía.
<b>17</b>	Sauna	Cuarto de vapor con luz tenue y aroma suave	Ayuda a desintoxicar por medio de vapor haciendo al paciente sudar.
<b>18</b>	Áreas verdes	Áreas con estancias para leer, recostarse comer, sombras.	Que el paciente se sienta relajado, tranquilo, que su salud se encuentre en un equilibrio.

## **SEGMENTO Y CARACTERÍSTICAS DE MERCADO PARA EL “CLUB FOOD Y MASAJE.”**

### **SEGMENTO DE MERCADO:**

El estudio de mercado elegido para el “CLUB FOOD Y MASAJE” son personas mayores de edad entre 40 y 60 años de edad, tanto hombres y mujeres, casados o solteros, de Comitán de Domínguez Chiapas, hipertensos y diabéticos y personas que tengan ambas o riesgos para desarrollar ambas o una de ellas, que cuenten con un ingreso mensual mayor a \$3000.00 MX ya sea por pensión, sueldo de gobierno o ganancias de negocio propio, sin importar religión, también se brindará servicios a personas menores de esta edad que padezcan una o ambos padecimientos que puedan costear el servicio.

### **CARACTERÍSTICAS DEL SEGMENTO DE MERCADO.**

- Adultos que padezcan diabetes que quieran mejorar el estilo de vida que llevan.
- Adultos con hipertensión que quieran controlar y llevar una mejor calidad de vida.
- Adultos que tengan la necesidad de cuidarse, distraerse de su rutina y dejar de preocuparse por ser diabéticos e hipertensos.
- Pacientes diabético e hipertensos que requieran una dieta saludable para su estado de salud.
- Adultos con un estrato socioeconómico medio y alto que puedan costearlo.

## ESTUDIO DE MERCADO "FOOD Y MASAJE"

¡Hola! Somos alumnos de Medicina Humana con la materia de Taller del Emprendedor y queremos formar un restaurante nuevo e innovador. Se trata de un restaurante que está dirigido a personas con hipertensión y Diabetes Mellitus el cual cuenta con alimentos saludables (DIETAS DASH) para los clientes, un spa, alberca y un área verde donde puedan descansar y convivir con otras personas. Todos los servicios son atendidos por personas profesionistas y capacitadas. La ubicación es 1era calle norte poniente número 84, entre boulevard Belisario Domínguez y 6ta avenida poniente norte.

1.- ¿Te gustaría que un familiar que tiene la presión alta y la azúcar tenga una alimentación saludable y controlada?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

2.- ¿Considera buena la ubicación de dicho restaurante?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

3.- ¿A qué horario considera apropiado para el servicio de restaurante?

7 AM a 9 PM \_\_\_\_\_

9 AM a 9 PM \_\_\_\_\_

8 AM a 10 PM \_\_\_\_\_

4.- ¿Le gustaría que nuestro restaurante contara con servicio a domicilio?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

5.- ¿Considera usted que dentro del restaurante se venda comida para persona en general?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

6.- ¿Conoce algún otro establecimiento que cuente con los servicios que nosotros ofrecemos?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

7.- ¿Considera que nuestro restaurante es competitivo con otros en cuanto a los servicios?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

8.- ¿Cuánto estaría dispuesto a gastar en el Spa?

a) 200-400

b) 600-800

c) 1000 en adelante

9.-¿En que red social le gustaría dejar pedidos sobre los servicios del restaurante?

a) Facebook.

b) Instagram.

c) Twitter.



10.-¿Le sería más factible pagar por membresía o pagar por servicio? El costo de membresía es de 2000 mensual (con beneficios) y por servicio no hay descuentos

Membresía \_\_\_\_\_

Pagar por servicios \_\_\_\_\_

11.-¿Considera usted que es mas comodo la publicidad en redes sociales?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

12.- ¿Cuánto estaria dispuesto a gastar en un paquete que incluya masaje + desayuno?

a) 350-500

b) 600-800

c) 1000 en adelante

13.-¿A traves de que medio se le hace mas comodo llegar su opinion?

d) Redes sociales

e) Correo electronico

f) Buzon de quejas

14.-¿Esta dispuesto a pagar un servicio a domicilio de nuestros masajistas ?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

15.-Para degustar de un postre nutritivo (Rebanada de pan de zanahoria, galletas de avena)

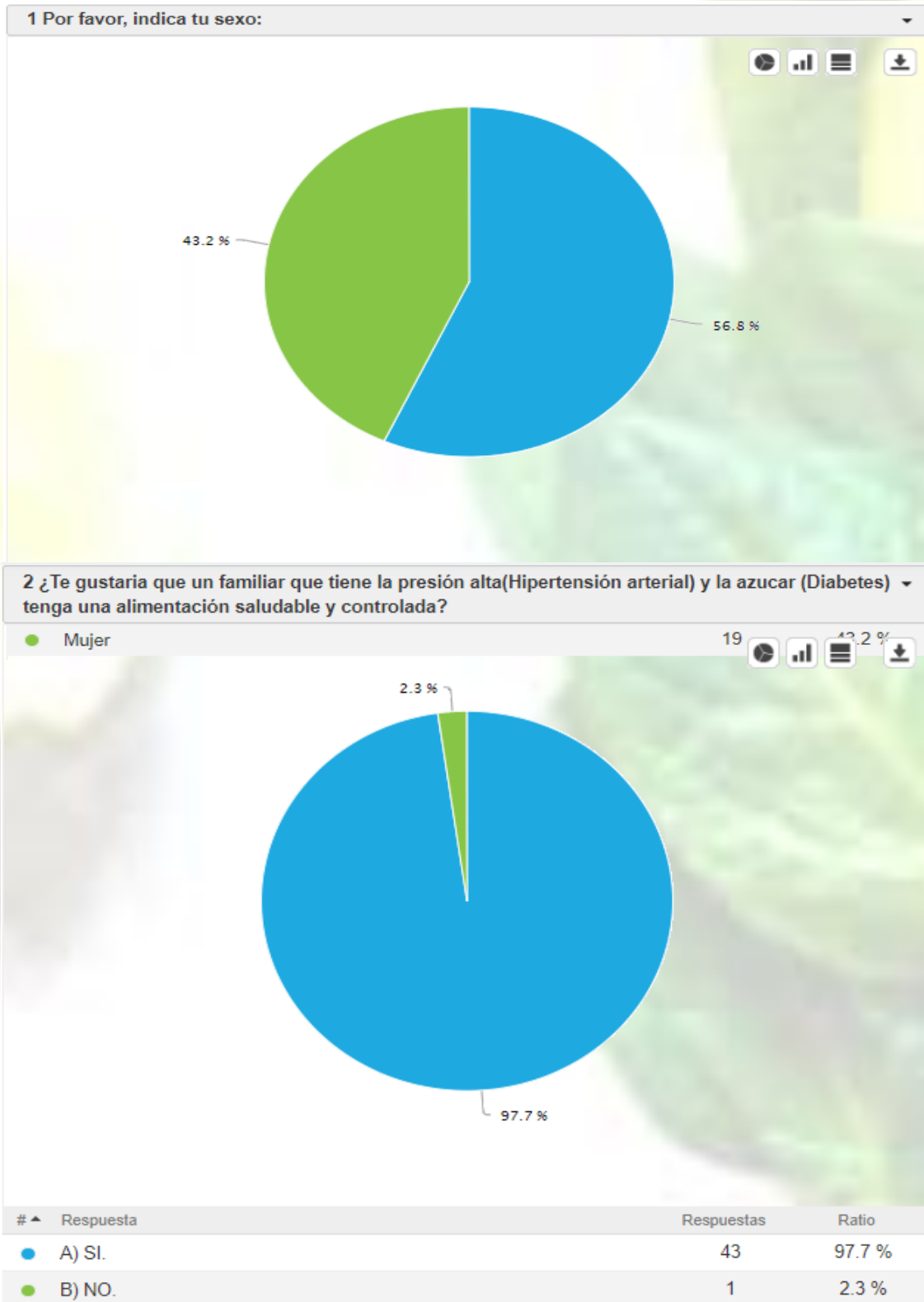
¿cuanto esatraia dispuesto a gastar?

a) 35-50

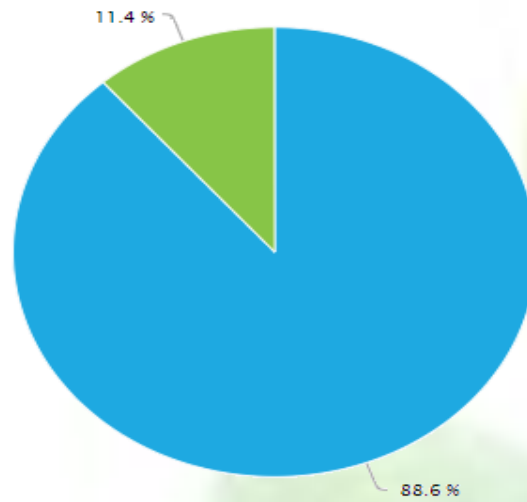
b) 60-75

c) 100

## RESULTADOS DE LA ENCUESTA.



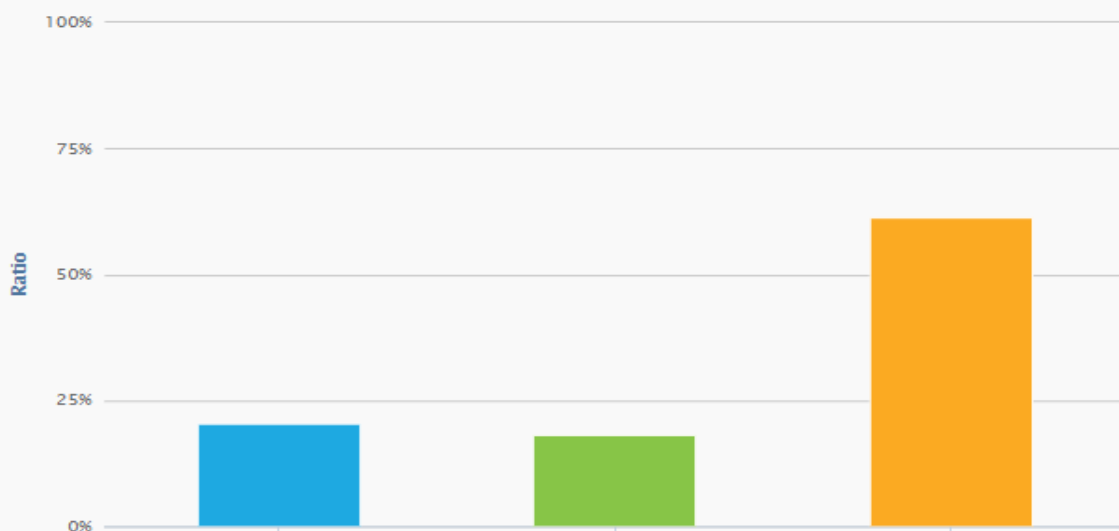
### 3 ¿Considera buena la ubicación de dicho restaurante?



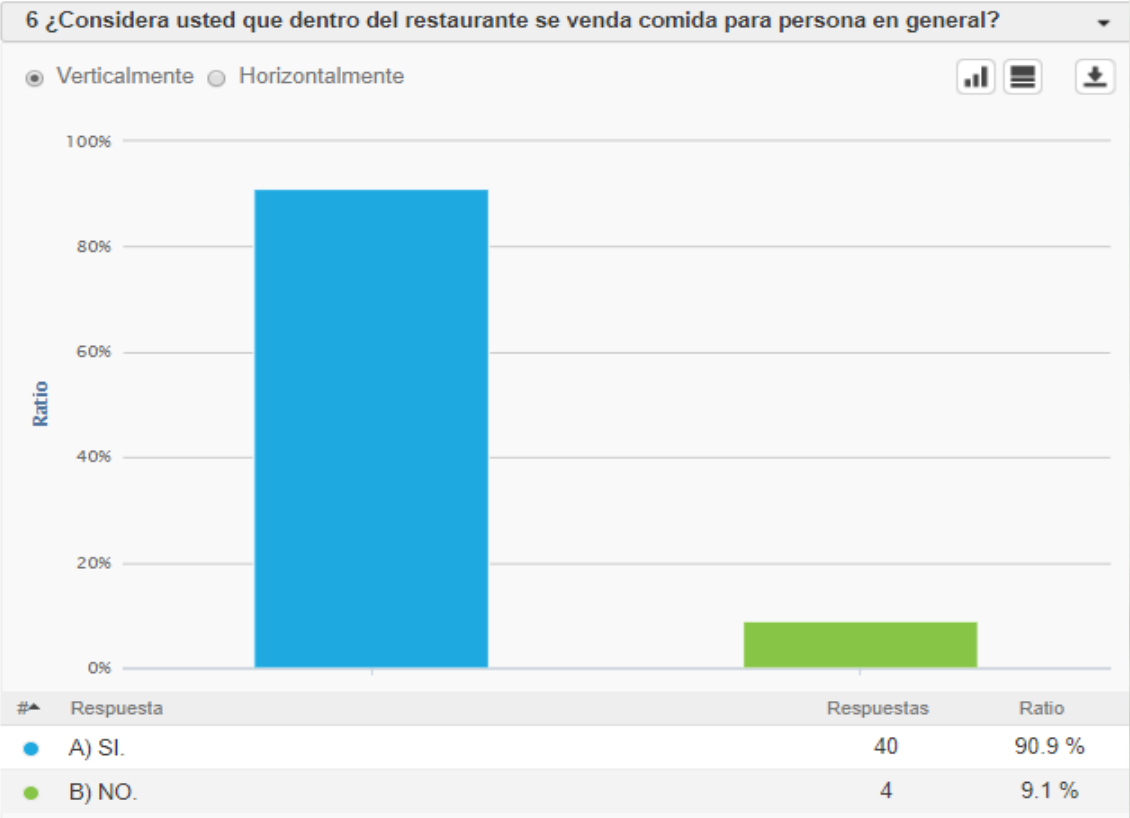
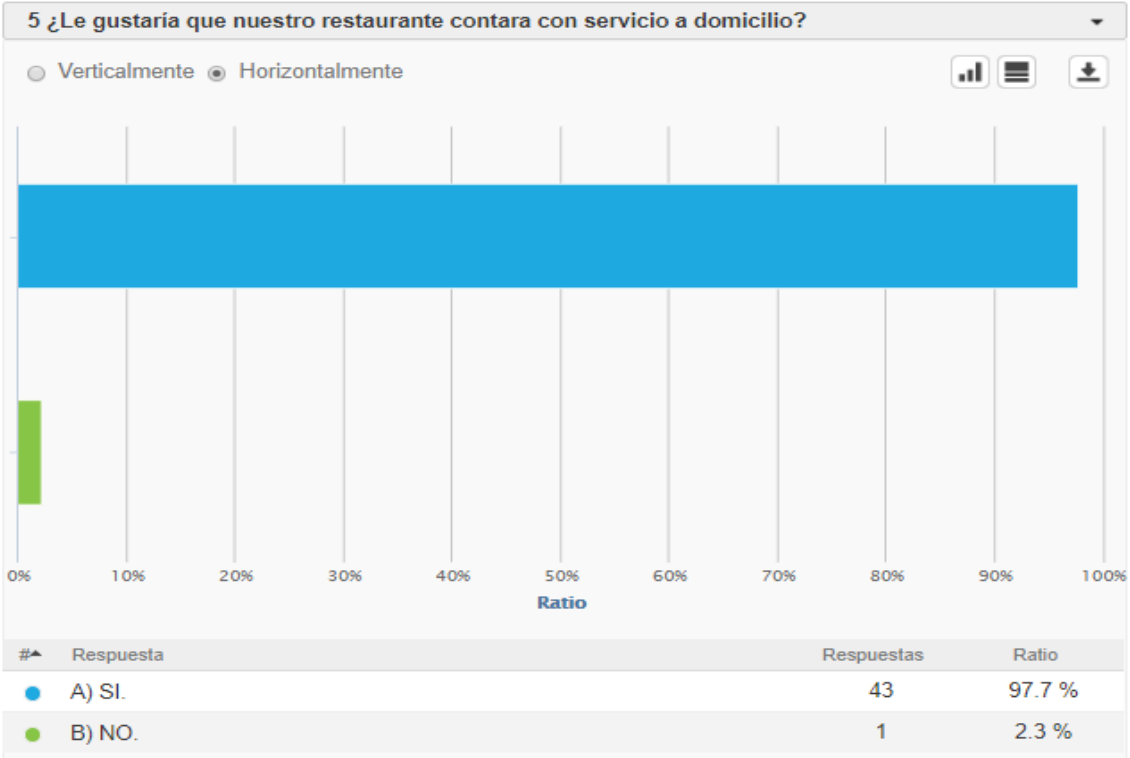
#	Respuesta	Respuestas	Ratio
1	A) SI.	39	88.6 %
2	B) NO.	5	11.4 %

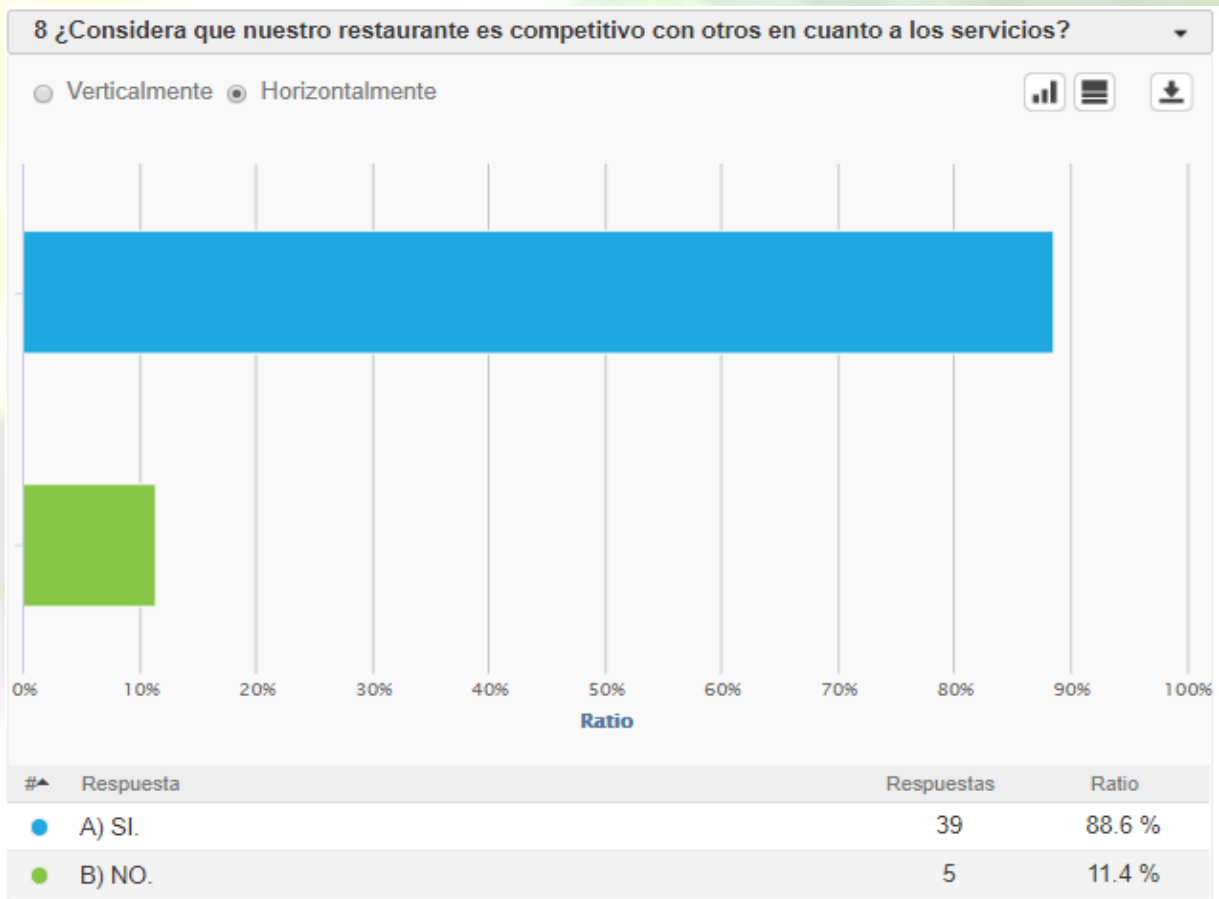
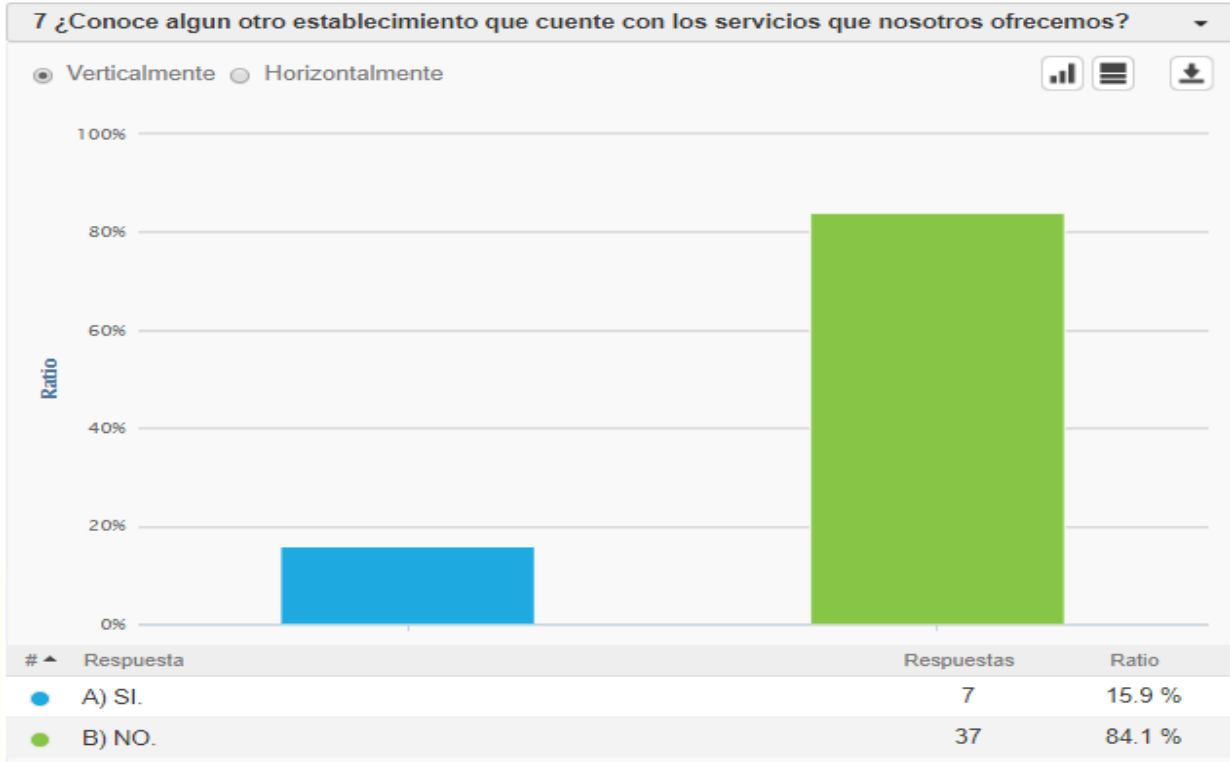
### 4 ¿A que horario considera apropiado para el servicio de restaurante?

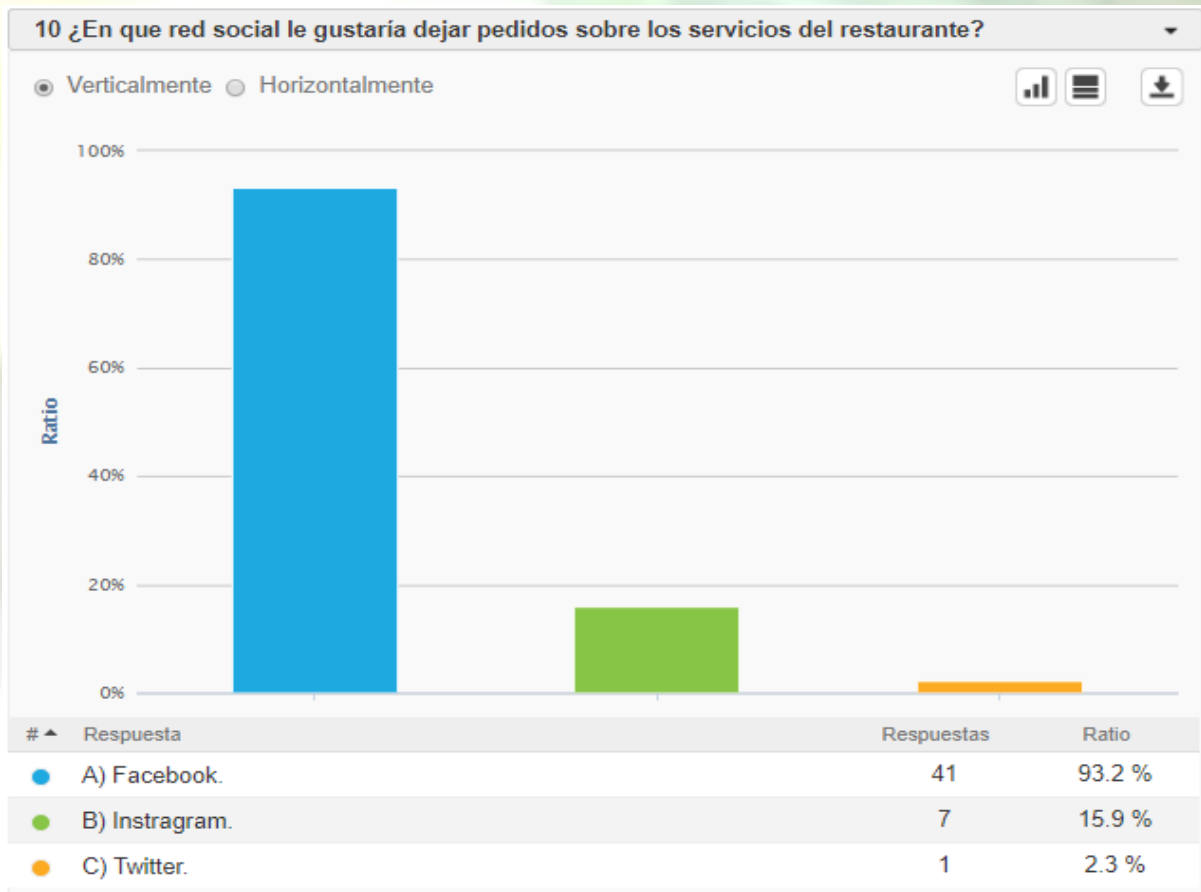
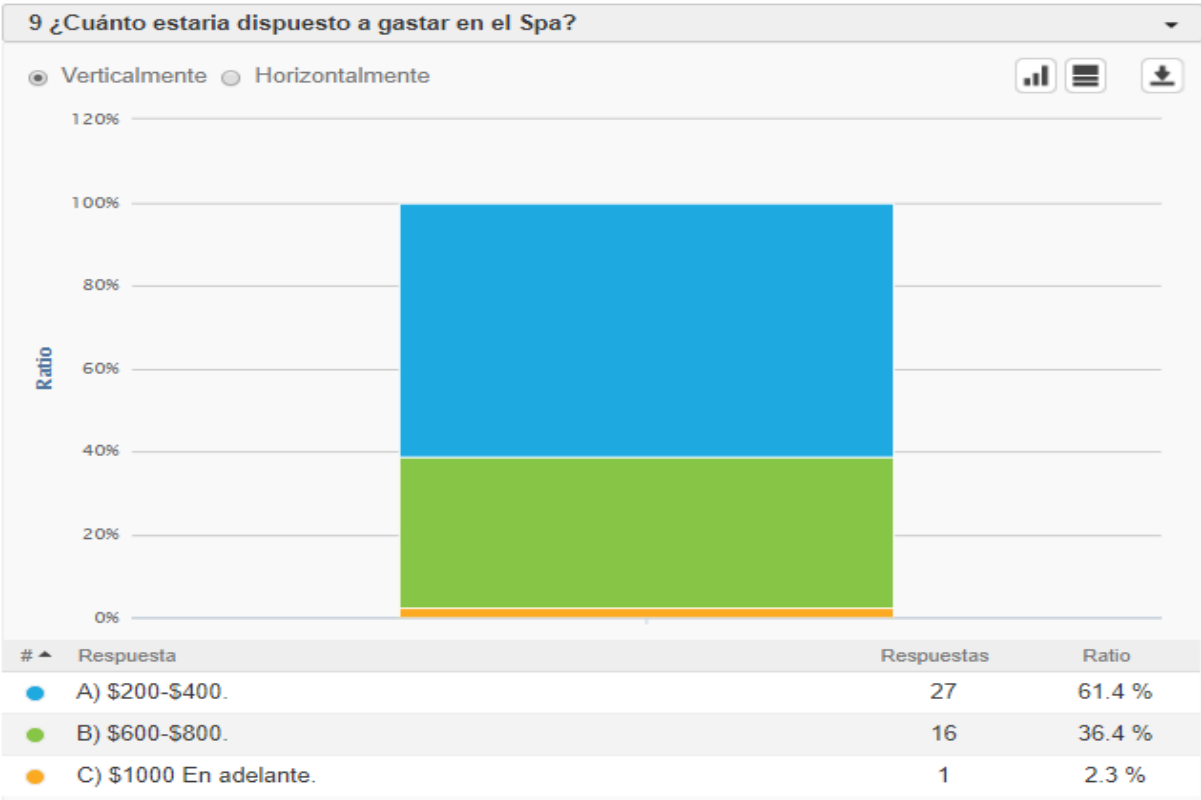
Verticalmente  Horizontalmente

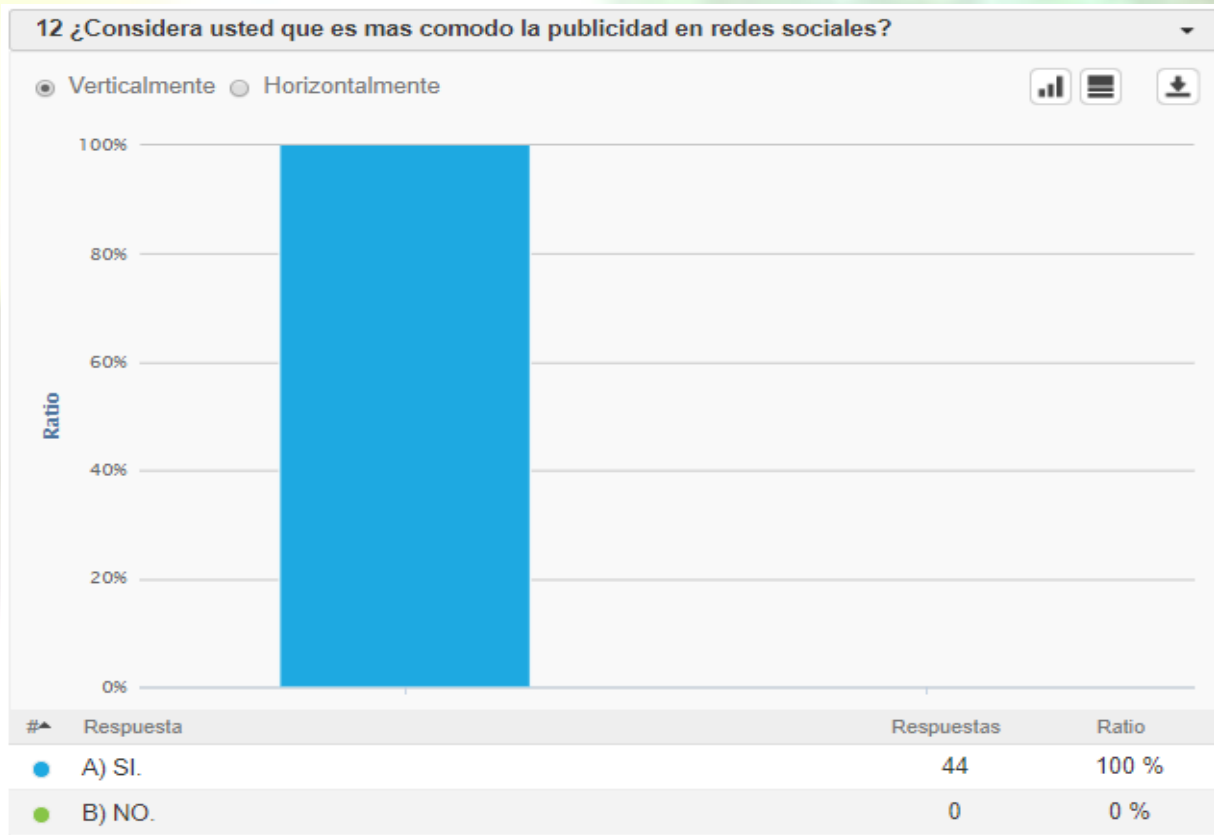
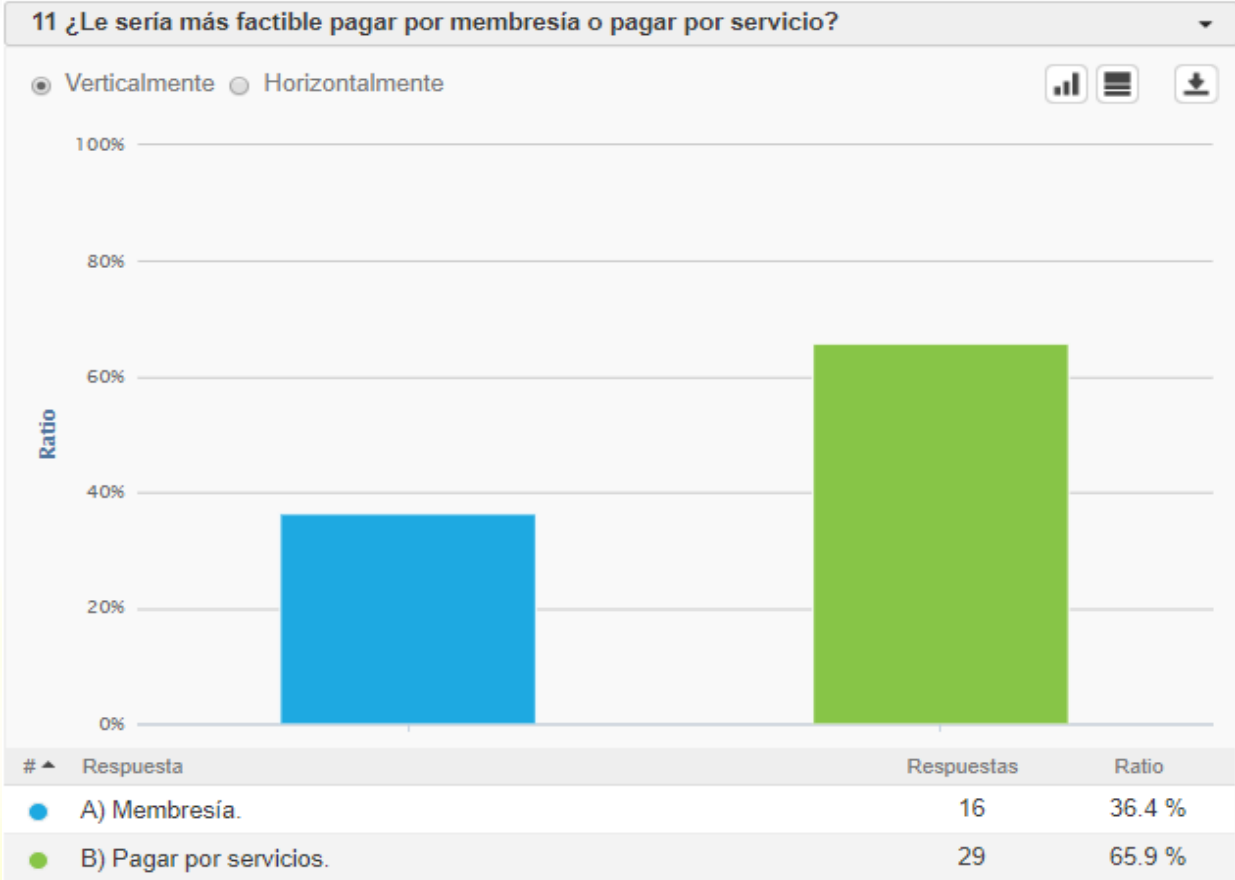


#	Respuesta	Respuestas	Ratio
1	A) 7AM-9AM.	9	20.5 %
2	B) 9AM-9AM.	8	18.2 %
3	C) 8AM-10PM	27	61.4 %

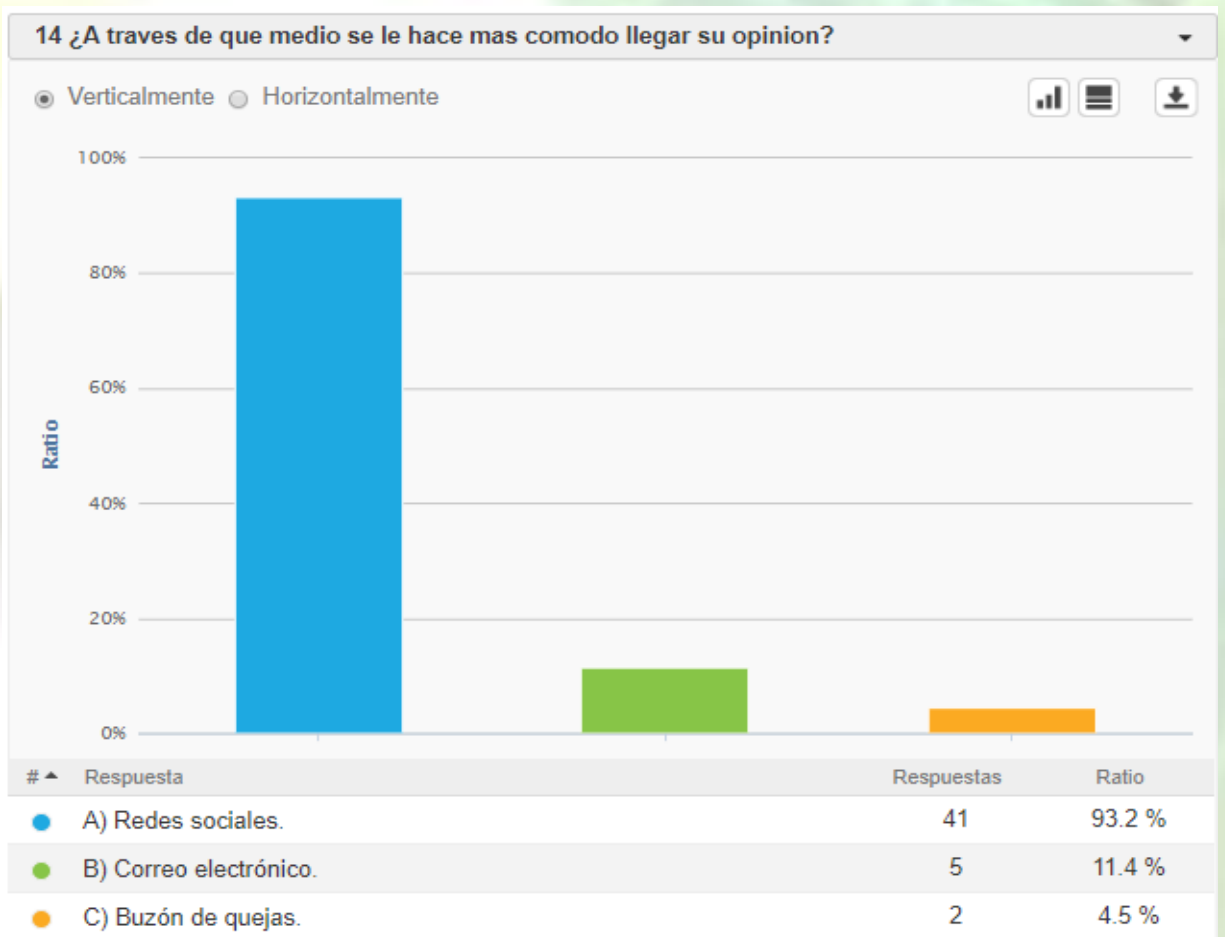
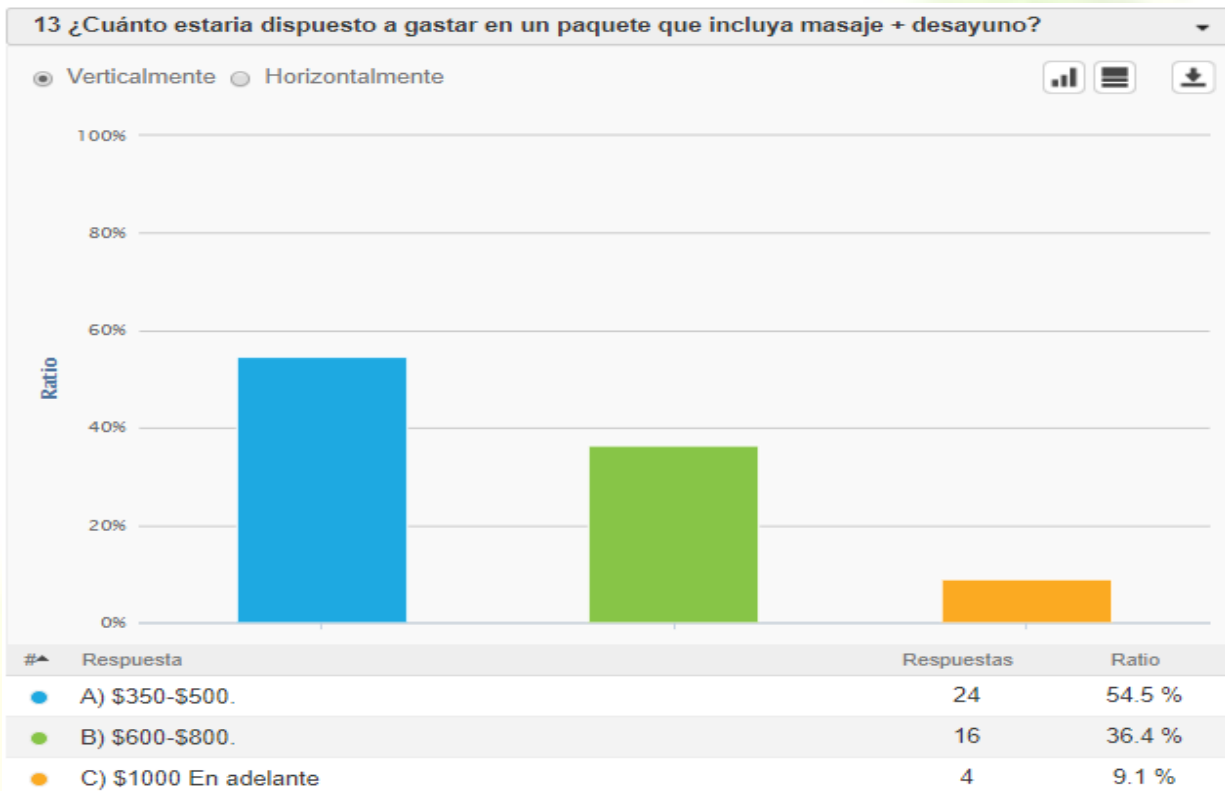


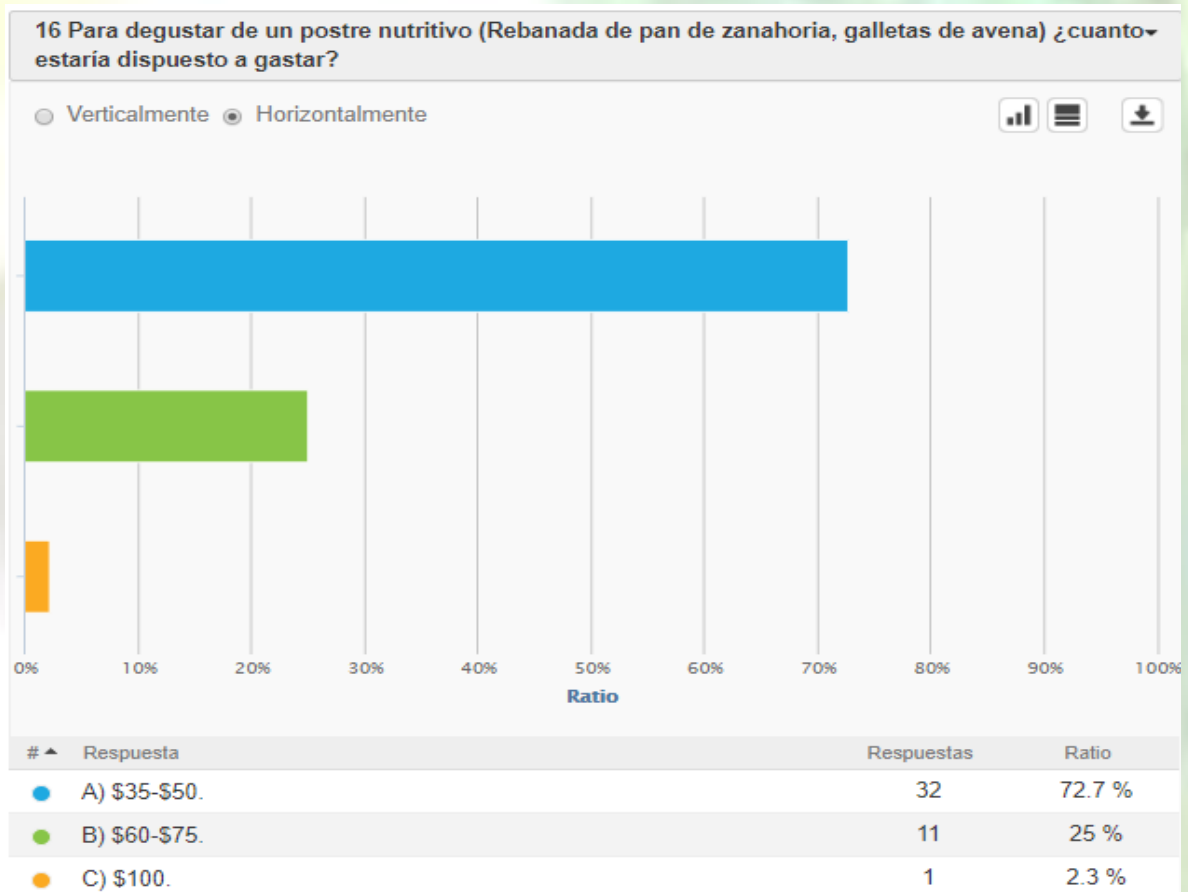
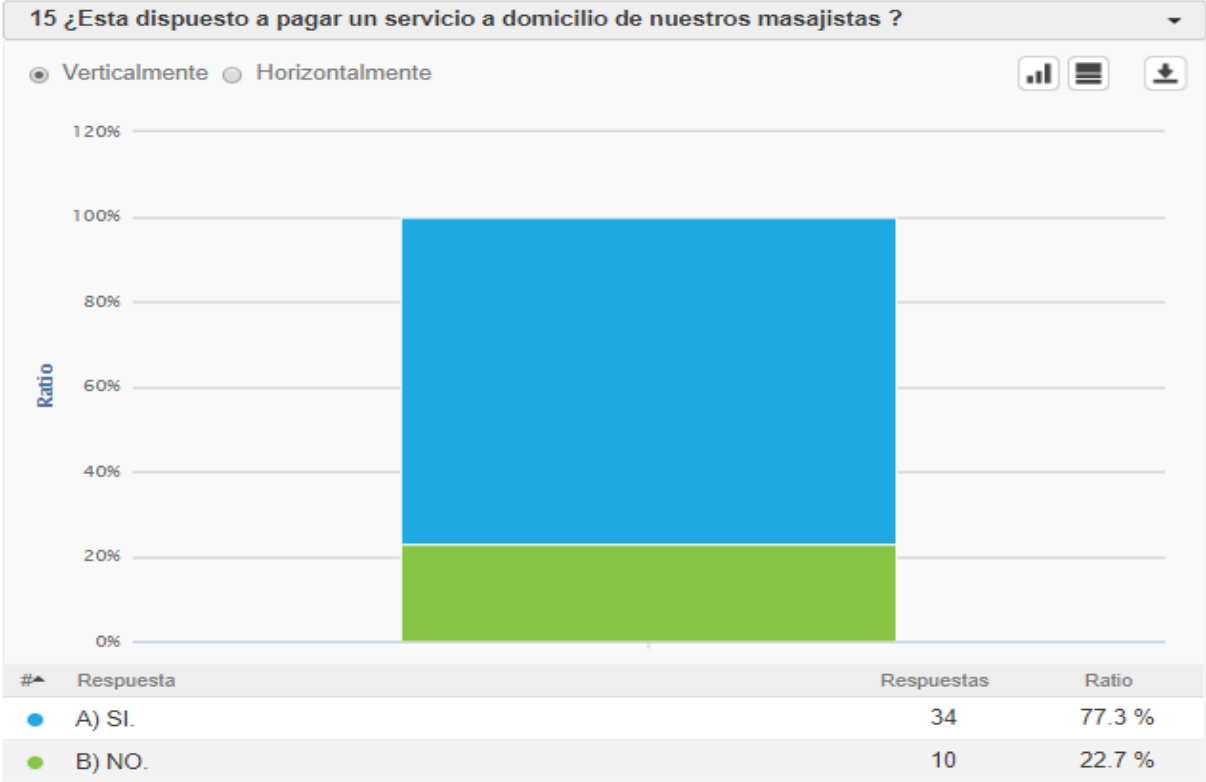












## DESCRIPCION

CLUB “ FOOD & MASAJE” obtuvo resultados a partir de la encuesta realizada, la encuesta, fue contestada por 39 personas, 25 hombres y 19 mujeres, como principal impacto sobre la encuesta podemos ver que el club tiene un potencial en las personas hablando sobre la alimentación saludable, del 100% de las encuestas el 97.7% refirió satisfactoriamente al preguntar si les gustaría que un familiar con hipertensión o diabetes tuviera una alimentación adecuada a su estado de salud, por otro lado la ubicación de la empresa fue considerada buena en un 86.6%, de acuerdo con el horario de atención el 61.4% prefiere de 8 am a 10 pm, hablando del servicio los clientes potenciales aprueban en un 97.7% el servicio a domicilio en cuanto alimentos, el 90.9% considera que el servicio de alimentación deberá ser en general y no solo a pacientes suscritos a nuestro club, al referirnos a las competencias las encuestas demostraron que el 84.1% desconoce de algún otro establecimiento que cumpla con las mismas características y servicios que CLUB “FOOT y MASAJE”, se considera competitivo ante otros establecimientos potenciales en un 86.6%, algo sorprendente es que dentro de los precios podríamos emplear dos, el 61.4% prefiere precios entre \$200 -\$400.00 pesos y el 36.4% entre \$600.00-\$800.00 pesos, resumiendo esta pregunta podríamos emplear precios desde \$200.00 a 800.00 pesos. Como rango a las respuestas obtenidas, las reservaciones prefieren realizarlas por Facebook en un 93.2%, algo que nos inquieta es sobre las membresías o pagos por servicio, de acuerdo a las encuestas el 65.9% prefieren pagar por servicio y el 36.4% por membresías, estamos de acuerdo que el 100% de los entrevistados prefieren la publicidad en redes sociales, si ponemos en un paquete masaje más desayuno el 54.5% prefiere pagar entre \$350.00 y \$500.00 pesos, el 36.40% entre \$600.00 y \$800.00 pesos, para las quejas u opiniones que los clientes pudieran tener hacia el CLUB prefieren en un

93.2% realizarlas por redes sociales, el 77.3% está dispuesto a pagar un servicio de masajistas a su domicilio, mientras que el resto podríamos tomarlo como prefieren en el establecimiento, y por ultimo de acuerdo a los resultados obtenidos más destacados de la encuesta el 72.7% está dispuesto a pagar de \$35.00 a \$50.00 pesos por un postre saludable.

De acuerdo a las encuestas realizadas la empresa podría realizar cambios significativos para ofrecerle comodidad al cliente así como adecuarnos a sugerencias y preferencias en cuanto a gustos y precios que el cliente requiera. Un cambio significativo seria no ser un club con membresía obligatoriamente debido a que los clientes prefieren pagar por servicio aun que las membresías ofrezcan mayores beneficios, es por esto que la empresa deberá estar dispuesta a los cambios y sugerencias para brindar el mejor servicio y atención.

CLUB FOOD & MASAJE agradece a las personas que participaron en esta encuesta y respondieron de acuerdo a su criterio personal y gustos, esperamos que nuestra empresa sea de su agrado y agradeceríamos su preferencia, siempre dispuestos a complacerle y servirle.

## DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN Y/O SERVICIO.

FOOD & MASAJE, es un club que está diseñado para la alimentación adecuada y sana para los pacientes con hipertensión y diabetes, así mismo una alimentación adecuada para clientes que deseen tener una alimentación favorable a su estado de salud, cuenta con diversos servicios como son; spa, hidromasaje, fisioterapia, natación, áreas verdes, consultorios médicos entre otros. Club FOOD & MASAJE es una empresa mexicana con el objetivo de mejorar la calidad de vida de sus clientes, cambiar su estilo de vida y cambiar la rutina en ellos para mejorar su actividad y funcionalidad.

### SERVICIO DE ALIMENTACIÓN.



**DISEÑO DEL PRODUCTO:** Nuestros productos son alimentos saludables que se basaran en los tres tiempos de alimentacion (desayuno, comida y cena) asi mismos colaciones que el cliente requiera todos realizados con calidad y salubridad adecuada, siempre pensando en el sabor unico y delisioso de los alimentos, respetando la dieta especial para cada paciente y as kilokalorias que el requiera en su organismo.

## PARA PACIENTES HIPERTENSOS: (dos opciones)

- **POSTRES:** Tarta de calabaza con masa integral

Para la masa: (Harina integral 100 gramos, Aceite de oliva 1/4 taza, Agua 1/4 taza, Sal 1 cucharita). Para el relleno : (Calabaza 1 taza, Cebolla de verdeo 1/2 taza, Queso mozzarella 50 gr

### PREPARACIÓN:

1. Mezclar las harinas e incorporar el agua, el aceite y la sal. Unir hasta lograr una masa homogénea, sin amasar para no desarrollar el gluten.
  2. Cubrir con la masa moldes de tarta de 15cm de diámetro.
  3. Cocinar 15 minutos en horno a 180°C (horno medio/alto).
  4. Pelar la calabaza y cortar en trozos pequeños. Cocinar en horno hasta que este tierna.
  5. Picar la cebolla de verdeo y dorar en sartén sin utilizar aceite.
  6. En un bowl poner la calabaza, el verdeo, la mozzarella cortada en cubos y el queso rallado. Mezclar bien y rellenar los moldes.
  7. Cocinar 20 minutos en horno a 180°C (horno medio/alto).
- **DESAYUNO:** Leche desnatada con 50 gramos de pan sin sal y un poco de miel, así como una pieza de fruta.
  - **COMIDA:** Lubina al horno con arroz blanco y dos mandarinas. Ó brócoli con salsa de tomate. (Los ingredientes que necesitarás son los siguientes: Ramilletes de brócoli , Tomates en rama , Cebolla, Zanahoria, Dientes de ajo, Aceite de oliva virgen extra, Perejil, Sal.

-



Pasos en la elaboración rica en fibra y antioxidantes.

1. Corta la cebolla, los ajos y la zanahoria en una cazuela. Utiliza un chorrito de aceite. Rehoga bien todos los ingredientes y sazona.
  2. Una vez hayas lavado y troceado los tomates, añádelos y cocínalo todo durante unos minutos. Después pasa la mezcla por el pasapuré y reserva.
  3. Cuece el brócoli durante 6 u 8 minutos.
  4. En el fondo de un plato pon la salsa de tomate y coloca encima el brócoli sazonado. Pela varios dientes de ajo y córtalos en láminas finas. Dóralas en una sartén con aceite y échalas sobre el brócoli con un poco de perejil picado.
- MERIENDA: Yogurt desnatado, 50gr de nueces,
  - CENA: Pollo a la naranja, espinacas salteadas con un poquito de ajo y aceite y una pieza de fruta como una manzana.

PARA PACIENTES DIABÉTICOS.



- DESAYUNO: leche 200 cc, pan 40 g, aceite, fruta 1 pieza
- COMIDA:  
PATATAS AL HORNO Y PEREJIL; (Ingredientes; 2 patatas medianas. 2 dientes ajo.  
4 cucharadas de aceite. 2 ramas perejil. Sal.



Cómo se elabora; ( Pelamos y cortamos en rodajas gruesas las patatas. En una cazuela con agua hirviendo y una pizca de sal hervimos durante 10 minutos las patatas. Mientras se cocinan las patatas, pelamos y picamos en brunoise (picadito muy pequeño) los ajos y el perejil y una vez picado mezclamos. Cuando las patatas estén semi cocidas, sacamos de la cazuela y las ponemos en una fuente de horno. Espolvoreamos el ajo y perejil sobre las patatas, un chorrito de aceite de oliva e introducimos en el horno ya caliente a 180 ° C durante diez minutos, teniendo cuidado de que no se resequen. Se suelen consumir como guarnición o como entrante.



#### •ALBONDIGAS A LA JARDINERA.

Ingredientes: (Pueden comprarse preparadas en carnicería)

150g de carne picada -ternera y cerdo, mitad y mitad-. 2 huevos. 2 cebollas o cebolletas. 4 cucharadas de pan rallado. ½ vaso de leche. 1 diente de ajo. Harina.

Aceite. Sal.

La salsa: 1/2 kilo de cebolla., 1 zanahoria. 2 dientes de ajo. 1 cucharada de harina. 1 vaso de vino blanco. 2 tomates. Aceite. Sal.

Guarnición jardinera: 100 g de guisantes crudos. Una zanahoria en dados y cocida.

200 g de champiñones salteados.

Cómo se elabora: Para dedicar menos tiempo en la elaboración de esta receta podemos comprar las albóndigas ya preparadas en una carnicería. De forma que sólo tendremos que hacer la salsa. Si preferimos hacer las albóndigas en casa tomaremos la receta original.

Picamos el ajo y la cebolla, mezclamos con la carne, los huevos, el pan rallado, la leche y la sal. Damos a esta masa forma de bolas con la mano, pasándolas por harina y freímos en aceite; sacamos y dejamos escurrir en papel absorbente. Para hacer la salsa troceamos toda la verdura, sazonomos y en una cazuela con un poco de aceite dejamos a fuego lento hasta que tome color. Añadimos la harina y rehogamos, después el vino y si hace falta un poco de caldo. Dejamos que se cocine de 15 a 30 minutos a fuego lento. Introducimos en la salsa las albóndigas, junto con la guarnición y cocemos el conjunto durante 5 o 6 minutos aproximadamente

- MERIENDA: 1 yogur desnatado
- CENA : verdura 200 g tortilla francesa, arroz 80 g fruta 1 pieza
- MERIENDA: 1/2 vaso de leche desnatada

#### DESCRIPCION DEL PROCESO DE SERVICIO DE ALIMENTACION:

1. El servicio de alimentacion se dara a toda a quella persona que lo requiera, en la entrada del restaurante se encontrara personal calificado para recibir al cliente y acompañarlo hasta su mesa, en el lugar que el cliente prefiera, este puede ser tambien en las areas verdes.
2. Al solicitar la comanda es entregada en cocina con los encargados de preparar la alimentacion, ya sea desayuno, comida o cena, o en su defecto algun aperitivo, este



sera deacuerdo al estado de salud del paciente, si el paciente es hipertnso su alimentacion siempre sera baja en sal y grasas, si el paciente es diabetico sus alimentos contendran las medidas adecuadas en cuanto a sa, grasas, azucares, conservadores, si el paciente no presenta ninguna de estas dos, le sera brindado una alimentacion a como lo desee.

3. Una vez realizada la comanda el platillo sera preparado, en aproximadamente hora desde que se recibe hasta que se sirve en la mesa.
4. Los alimentos seran preparados en el momento que sea solicitado.
5. Una vez servido al cliente, nuestro personal aurtorizado y capacitado debera estar al pendiente para poder brindarle ayuda y apoyo al cliente en cuanto lo desee.
6. Una vez servidos los alimentos y terminados por el cliente, los restos seran recogidos y colocados en desechos organicos en su defecto.

### SERVICIO DE HIDROMASAJE.



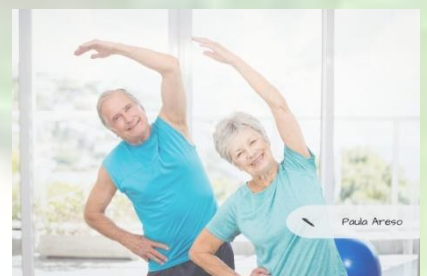
**DISEÑO DE SERVICIO:** Hidromasaje, es un servicio que cuenta con tinas grandes con salidas de agua a presion, el agua es caliente, a 40° que el cliente pueda soportar si ocasionar quemaduras de primer grado, las tinas contendran aromatizante, jabon

espumoso, la habitación será cálida, aromatisada, cómoda y privada, el hidromasaje solo en horas específicas para cada cliente para preservar su privacidad y que en el cuarto de hidromasaje se encuentre solo o con su pareja si así lo desea.

#### DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE SERVICIO:

1. El servicio de hidromasaje será solicitado con anticipación para agendar la reserva a la hora que el cliente vea adecuada.
2. El servicio será atendido por personal capacitado y especializado.
3. Se explicará al cliente que deberá ingresar con traje de baño, ya sea solo o acompañado.
4. Una vez dentro el cliente dispone de dos horas en la estancia,
5. Durante el servicio tendrá atención a una bebida que prefiera, se le brindará dos toallas personales blancas limpias para su uso.
6. Una vez concluidas las dos horas se le avisará con anticipación para que el cliente salga de las tinas de hidromasaje y se vista si lo prefiere.
7. Al salir se le brindará atención de alimentación o bebidas, podrá permanecer en sofás que contará la habitación para descansar el tiempo que lo requiera.
8. Al retirarse el cliente, el personal le hará una factura de su asistencia a área de hidromasaje.

#### SERVICIO DE FISIOTERAPIA.



DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO: El servicio de fisioterapia es una área que cuenta con personal capacitado para realizar ejercicios que rehabiliten y sean capaces de fortalecer las funciones corporales, cuenta con personal especializado en terapia, para desgarros, contracturas, fortalecimiento en escoliosis, fortalecimiento en artritis, ejercicios que al paciente le permitan mantener activo, cuenta con una área amplia, limpia con iluminación que permita un ambiente agradable, comodidad, seguridad y sobre todo confort. Durante la terapia se utilizarán pelotas, cuerdas, camas, tapetes, sonidos de relajación, electroterapia, barandales, pesas pequeñas, el cliente deberá ingresar con ropa cómoda y ligera.

#### PROCESO DE SERVICIO.

1. Para ingresar a la terapia fisioterapeuta, el cliente deberá realizar la reservación durante la mañana o por la tarde después de las 4 de la tarde debido a que durante la hora de alimentación no se brindan terapias, pues se prefiere que el cliente consuma alimentos a una hora adecuada.
2. Al realizar la reservación, el personal capacitado y especializado recibirá al cliente y lo llevará hasta el área de fisioterapia, ofreciéndole alguna bebida que sea de su agrado, tomando en cuenta su estado de salud.
3. El cliente recibirá la terapia adecuada para su rehabilitación, de acuerdo a la patología que padezca y a las capacidades que el paciente pueda realizar sin desgastarse ni esforzar su funcionamiento.



4. Personal capacitado siempre estara alado del cliente para revisar que los ejercicios sean los adecuados y sean realizados correctamente.
5. Una vez concluido los ejercicios aproximadamente en 2 horas con intervalos de descanso, el cliente podra pasar a las areas verdes o al restaurante para tomar alguna bebida o descansar si lo prefiere.
6. El servicio de fisioterapia sera facturado al cliente con la fecha y hora de entrada para no tener problemas con la administración. Va a hacer una área donde habra un servicio a clientes encargado solo a tomar llamadas para el pedido de platillo que el cliente desee con la finalidad de que la persona no salga de su casa y se lleve a domicilio y sobre todo procurando la alimentación de nuestros clientes.

1.- El cliente llamara al servicio a clientes encargado de servicios a domicilio.

2.- Se les proporcionara el menú del día a los clientes.

3.- Se proporcionara la cantidad a pagar por la compra.

4.- Si es cliente con membresía se pedira su nombre y codigo de dicha membresía para registrar que la compra ya esta pagada y si no cuenta entonces se le informara al cliente que debera pagar con la persona que hizo la entrega de la comida.

5.- Se informara el tiempo máximo de la entrega (15-30min).

6.- El departamento de servicio a domicilio marcara al área de cocina para entregar los pedidos.



7.- Se esperara la entrega de comida de parte de la cocina para despues proceder con la entrega.

8.- Se hara entrega al chofer que dara el servicio a domicilio.

9.- Ya entregado el pedido la persona tendra que firmar como recibido.

10.- El chofer entregara a servicio a cliente el documento de la firma del cliente, el pago que se hizo en caso que no tenga membresía.

### **SERVICIO DE ALBERCA:**

Es un área donde es dirigido por un profesional. La alberca cuenta con 4 metros de largo y 2 metros de ancho, tiene una parte no tan profunda y la otra sí, antes de que el cliente entre a nadar debera pasar por pruebas para verificar que la natación no le perjudique en su salud, al menos que solo sea para estar relajados dentro de a alberca tendran acceso a todos los clientes.

1.- El cliente debera hacerse estudio y pruebas para verificar si es apto para la natación como ejercicio y si no perjudica en su salud.

2.- El cliente debera cumplir ciertos requisitos como saber nadar.

3.- Deberan que anotarse los que entraran en la alberca.

4.- Pasando todas la pruebas el cliente debera ser vigilado por el profesional para que no ocurra ningún accidente.



5.- Deberan nadar de 15 a 30 min al día (esto dependera de la actividad física de cada persona).

6.- Si solo es para relajación dentro del agua seria de 30 a 45min al día.

7.- No podran ingresar despues de haber consumido algún alimento si no despues de 2 a 3 horas de digestión.

8.- Deberan entrar con ropa de algodón, o traje de baño.

9.- La alberga estara disponible de 12 pm a 4pm.

10.- Termiando sus actividad debera firmar la salida.

11.- Podran ir en un regadera para bañarse adecuadamente si lo desean, (ellos deberan llevar sus cosas propias como toallas, sandalias, para su uso personal).



## SERVICIO MÉDICO:

Es un departamento de servicio médico para la atención de nuestros clientes, para asegurar la salud y bienestar de ellos, proporcionando lo necesario para ellos, siendo éticos, honestos, y responsables para salvaguardar la vida de nuestros clientes.

1.- Cada cliente tendrá la obligación de pasar al servicio médico.

2.- Deberán que tener un documento (historia clínica) dentro del restaurante para cualquier situación.

3.- El cliente que tenga un médico y que trate su enfermedad deberá dar información sobre el diagnóstico y tratamiento de su enfermedad y de otras comorbidades.

4.- Cada cliente deberá asistir a sus citas cada vez que les toque.

5.- Aquella persona que no desee la atención del médico deberá firmar un documento y proporcionar información de su médico que la trate para asegurar la salud del cliente.

6.- Solo cuando sea cita médica o que se sienta mal la persona podrá pasar al servicio médico.



## **SERVICIO DE MASAJE**

### **1. El aceite y primera toma de contacto**

La mano del masajista se posa sobre la región lumbar de la espalda y el aceite se vierte entre el pulgar y el resto de los dedos. Poco a poco se desliza en un recorrido ascendente repitiendo el proceso cada vez con menos aceite. Este paso durará de 1 a 2 minutos.

### **2. Fricciones y amasamientos**

-Las fricciones consisten en movilizar transversalmente los planos superficiales de la piel y la -músculatura. Hay fricciones palmares, cubitales y con antebrazo.

-En los amasamientos, el dedo pulgar avanza arrastrando hacia el resto de los dedos y la palma de -la mano sobre la sección de la musculatura que queremos trabajar.

-Se comienza por los glúteos, cuadrado lumbar, fibras de trapecio, cuello, hombros y de nuevo el trapecio. Este paso dura unos 6-8

-Presión moderada con movimientos rápidos y vigorosos hacia adelante que se realizan empujando la piel longitudinalmente en una sola dirección.

-Presiones pulgares medias en el recorrido de la columna vertebral llegando de forma ascendente hasta las cervicales. 3 pases de 2-3 minutos.

-Las manos en abanico y se inicia un movimiento desde el cuello y los hombros.

-El recorrido es descendente, se vacía desde el centro de la espalda hacia ambos costados, se vuelve a recuperar, se deslizan varios centímetros con el canto de las manos y se repite la maniobra.

### 3. Finalizar

A este último paso le siguen unas rotaciones y movilizaciones

-Aislar la articulación del hombro para proceder con unas presiones digitales medias alrededor de la escápula movilizada.

-Posteriormente, en el masaje de pies, piernas, manos y brazos también se deben incluir rotaciones y movilizaciones. (2-3 minutos en cada lado).

-Parte posterior de ambas piernas (insistiendo en el área de los gemelos), masaje descongestivo para pies.

-Por último, un suave masaje de cabeza

### SERVICIO DE SUANA

El tiempo preciso de una sesión normal oscila, aproximadamente, entre 30' y 60'. De ese tiempo, raramente se hará más de 40' dentro de la cabina. Los pasos generales a seguir son los siguientes:

- 1) Ducharse con agua caliente y jabón.
- 2) Sentarse o recostarse sobre una toalla para evitar quemarse con los bancos.
- 3) Al entrar a la cabina de la sauna, ubicarse en un banco intermedio o superior y permanecer un máximo de 15 minutos. El situarse en un banco inferior sobrecarga el corazón, aunque también se puede realizar una aclimatación progresiva ubicándose primero en los inferiores para ir ascendiendo después.
- 4) El tiempo óptimo de permanencia está entre los 10 y los 15 minutos, pudiendo llegar hasta los 25'. Pero es recompensable que sea el propio usuario quien determine su tiempo de estancia.

- 5) Se debe abandonar el sauna cuando se note una sensación de agobio, producida habitualmente como consecuencia de la sudoración continuada
- 6) La temperatura debe estar entre los 80 y 90 °C (máximo 100 °C). Se comienza a sudar a los 8 o 12 minutos. Para ello es necesario un aumento de la temperatura corporal de algunos grados. En realidad, es prácticamente lo mismo tomarlo a 80 ó 100 °C. Una sauna excesivamente calurosa y seca es contraproducente para una óptima sudoración.
- 7) Para que todo el cuerpo esté a la misma temperatura se debe permanecer recostado.
- 8) Para subir la humedad se aumenta la sensación de calor, pudiéndose verter agua sobre las piedras, opcionalmente con alguna esencia
- 9) Hay que evitar los golpes de calor en los primeros minutos de la estancia en el sauna. Se debe respirar por la boca y mantenerse relajados.
- 10) Antes de salir es aconsejable permanecer unos 2 minutos sentado. Y levantarse suavemente.
- 11) Salir y ducharse con agua fría, comenzando por los pies e ir ascendiendo hacia el centro del cuerpo. La ducha debe refrigerar el cuerpo y el contraste de temperaturas hace que aumente la circulación sanguínea por la superficie corporal.
- 12) Descansar relajado durante 10 ó 15 minutos. Se puede pasear, tomar un masaje, broncearse.
- 13) Repetir la segunda sesión por un tiempo similar
- 14) Nuevo enfriamiento y relajación por un tiempo similar.
- 15) Eventualmente realizar una tercera sesión de sauna sin abusar.
- 16) Después del último enfriamiento, para vestirse hay que esperar hasta dejar de transpirar. Luego, se debe descansar y beber algo fresco, sin apuros. No se debe beber alcohol ni antes ni durante la sesión de sauna. Tampoco comer pesadamente.

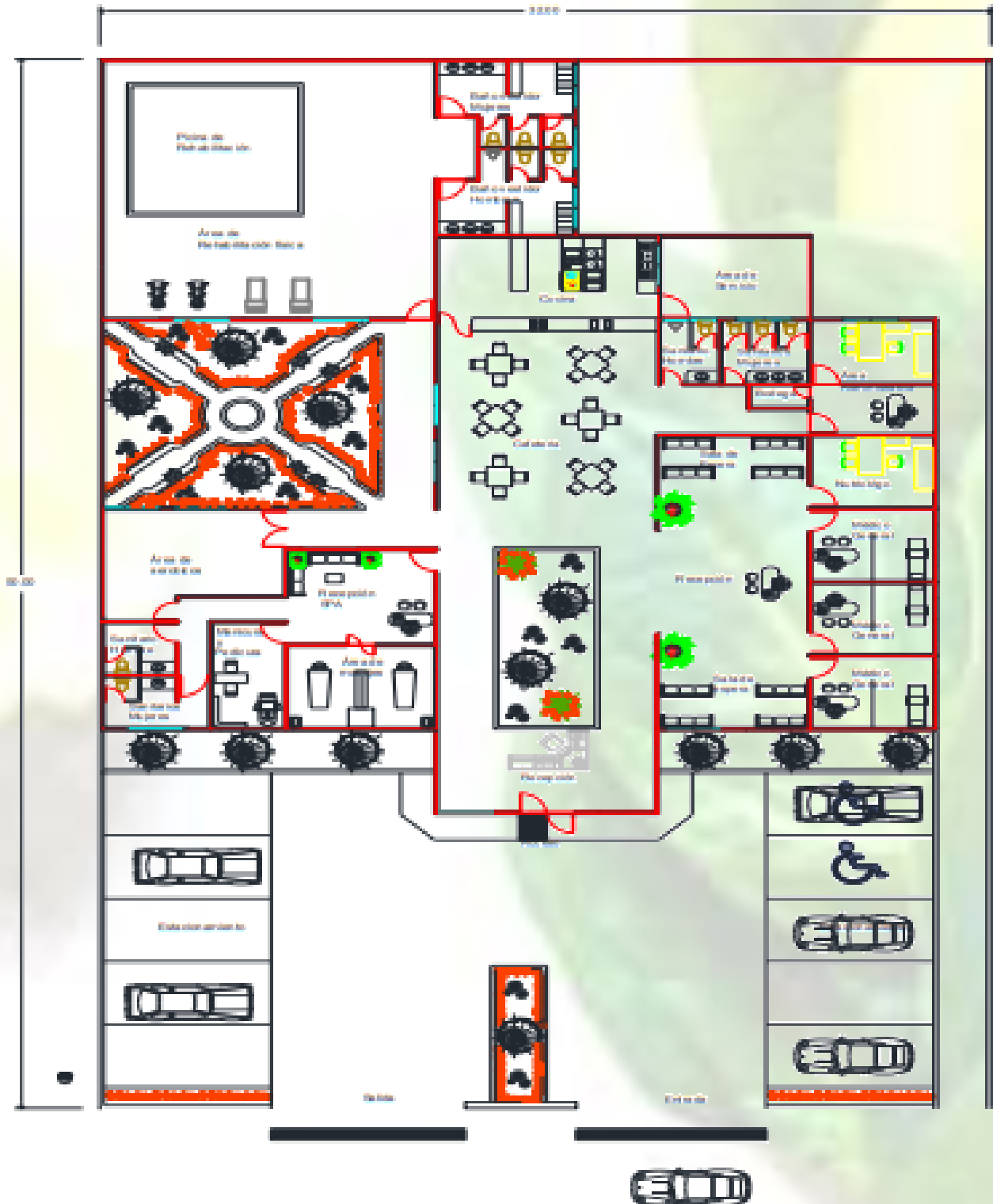


## AREA RECREATIVA.

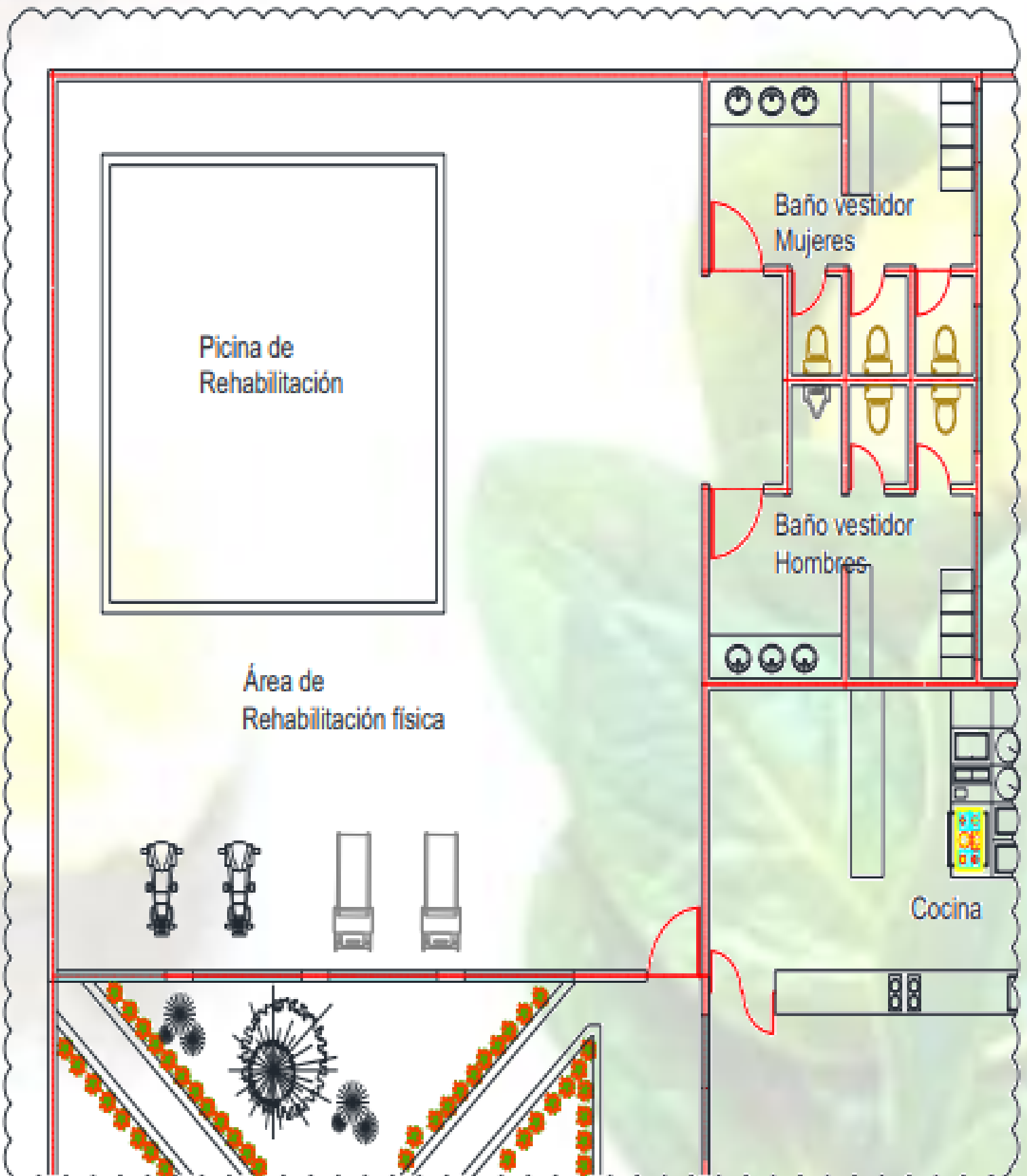
- ✓ Actividades deportivas-recreativas: prácticas, encuentros o competencias de alguna disciplina recreativa o deporte (en la variedad de deporte para todos, deporte popular o masivo).
- ✓ Actividades al aire libre: actividades en pleno contacto con la naturaleza: actividades en tierra, actividades en el medio acuático y actividades en el aire.
  1. Actividades deportivas-recreativas
  2. Prácticas y encuentros deportivos-recreativos de
  3. Actividades al aire libre
- ✓ Ir a la piscina.
- ✓ Campamentos recreativos
- ✓ Actividades en el medio acuático:
  - ✓ Acuáticas:
  - ✓ Natación.
  - ✓ Natación con aletas.

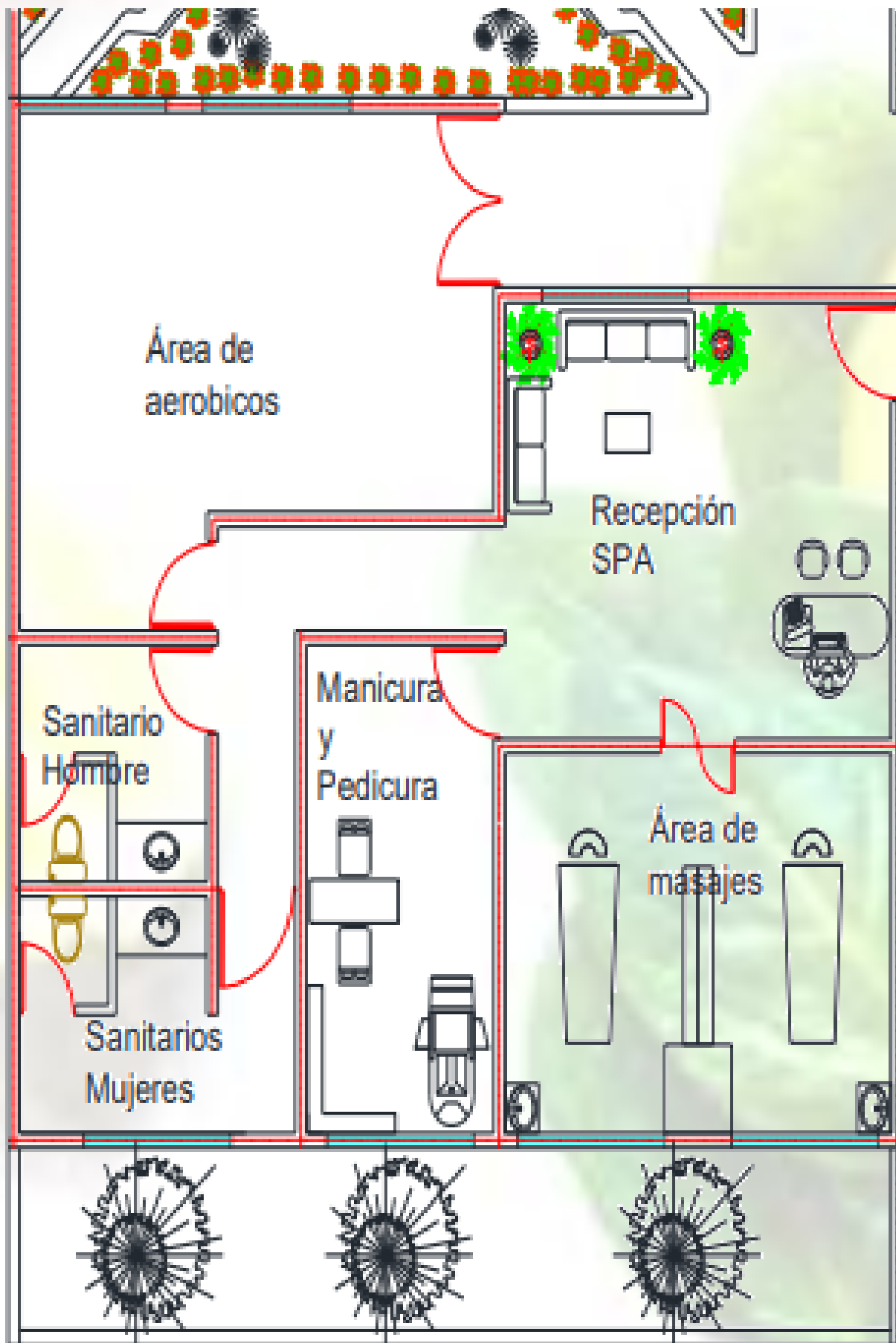
x

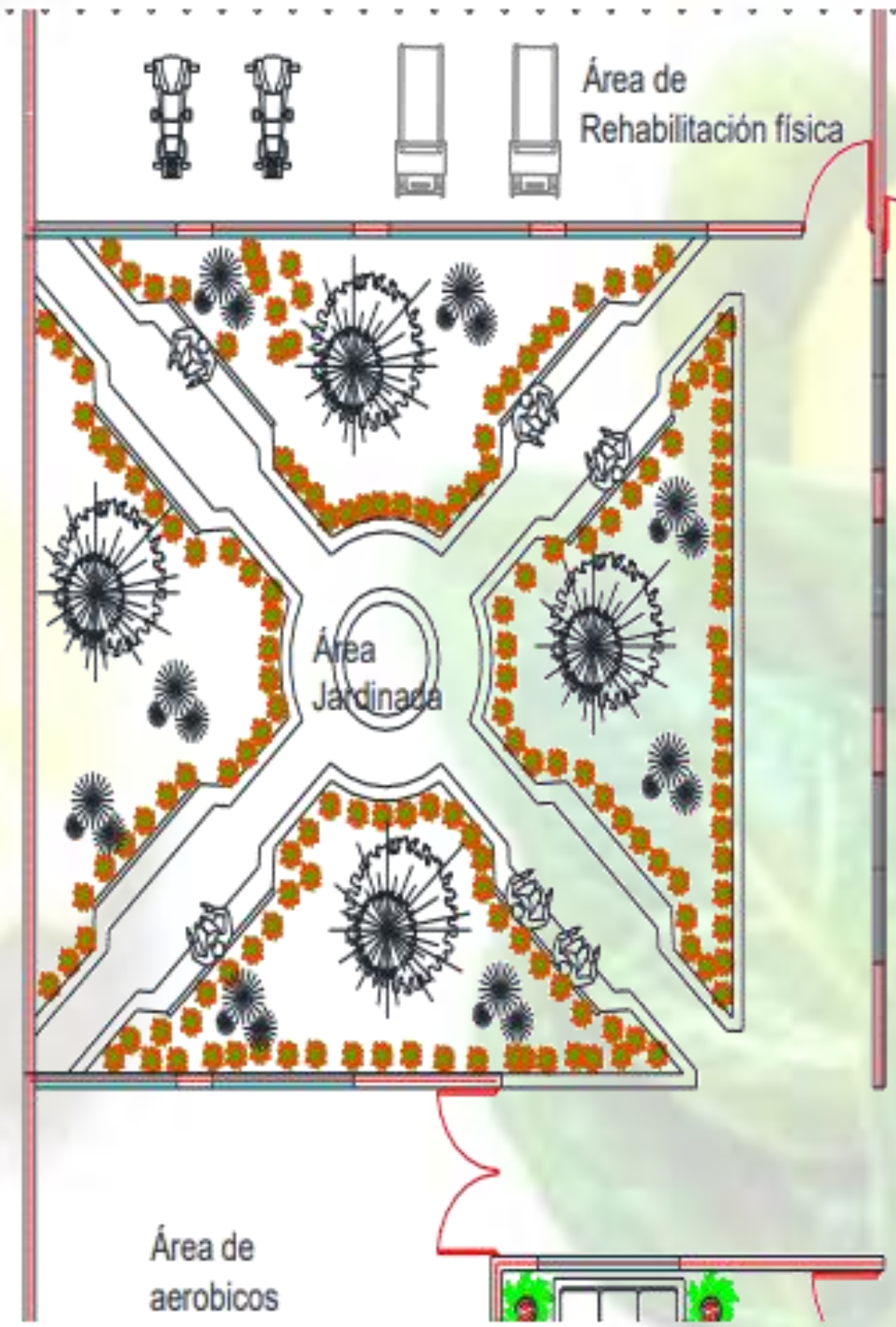
## MAQUETA DE LA EMPRESA

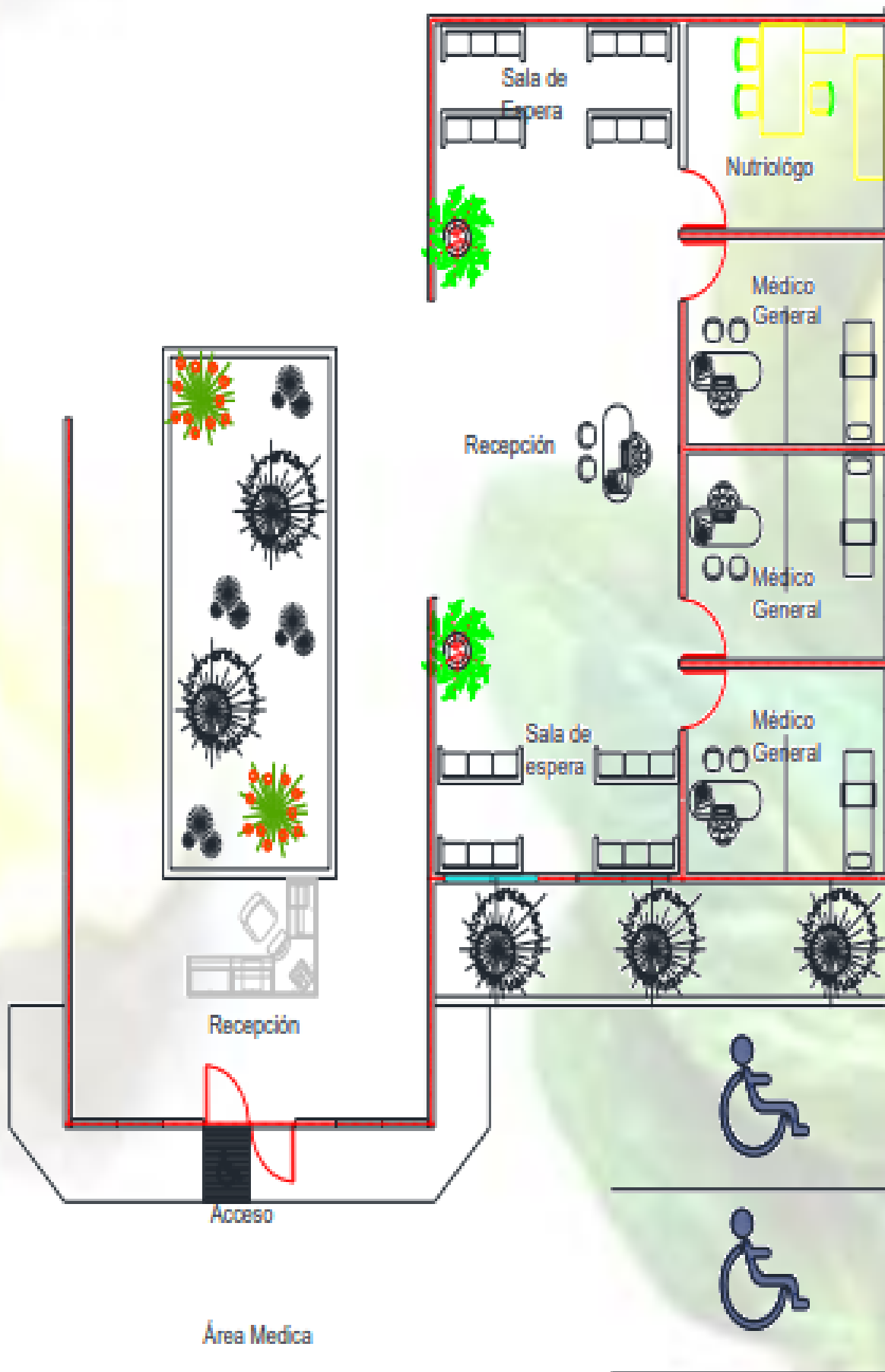












## **OBJETIVOS**

### **CORTO PLAZO**

- Iniciar la producción de alimentos para consumidores seleccionados (diabéticos, hipertensos) en Comitán de Domínguez chipas.
- Tener proveedores responsables que nos brinden insumos (fármacos, productos alimenticios, higiénicos, etc.) de alta calidad y a buen precio.
- Ser rentable.

### **MEDIANO PLAZO**

- Mantener el concepto de micro empresa con 20 empleados, siendo un club innovador.
- Generar utilidades para mantener la solidez financiera, impulsar el crecimiento.
- Aumentar la facturación respecto a las ventas.

### **LARGO PLAZO**

- Expandirnos a Tuxtla Gutiérrez, San Cristóbal de las casas, siendo una de los mejores clubs que ofrecen atención alimenticia.
- Alcanzar un nivel de ventas de membresías anuales de al menos \$150,000.
- Entrar en el mercado (posicionarse con ventaja), tener distintos puntos de ventas en las diferentes zonas geográficas del estado.

## ANÁLISIS DE INDUSTRIA.

FOOD & MASAJE encontró mediante un estudio en el mercado para encontrar las posibles competencias establecida en Comitán de Domínguez Chiapas a dos empresas que cuentan con varios años de servicio y calidad, “MANATIALES DE VIDA y EL DORADO”

FOOD & MASAJE: Nuestra empresa brinda, alimentación en tres tiempos (desayuno, comida, y cena) con la mejor calidad, también brindamos entre mes que el cliente desee, siempre ajustado a su estado de salud brindándole calidad, sabor y frescura, también brindamos áreas de spa (masaje, hidromasaje, sauna, relajación), albercas para ejercicios que desee el paciente con entrenador capacitado, áreas verdes, pero no contamos con ningún tipo de río o manantial. Los alimentos también podrán ser enviados a domicilio, las instalaciones se encuentran en las mejores condiciones con personal capacitado para atender y servir a cada cliente por el contrario.

- EL DORADO, lugar que cuenta con habitaciones, áreas verdes, alberca, spa, hidromasaje, sauna, no incluye alimentación, solo brinda un desayuno sencillo (con jugo, café y frutas), si el cliente desea comer algo más deberá ser pedido fuera del establecimiento, este espacio está ubicado en Tzimol municipio de Comitán de Domínguez, no cuenta con suficiente personal capacitado y sus instalaciones no son las mejores, mas sin embargo se habla de un espacio que cuenta de un río en sus propiedades y árboles que permiten apreciar y descansar, es un lugar muy acogedor y colonial.



- Se detectaron en el municipio de Las Margaritas (ubicado en Carretera A Progreso Rumbo A La Ciénaga) es una empresa de spa donde incluye una buena relajación en sus áreas verdes para las personas, el cual ofrece servicio de SPA, el cual tiene similitudes con nuestra empresa de restaurante en el servicios anteriormente mencionados pero contamos con diferentes características y cualidades que nos hace diferente a esta empresa, como primer punto de diferencia es que la empresa de Manantiales de Vida Spa & salud se fundó el 18 de noviembre del 2003 no cuenta con las certificaciones y estándares de las grandes asociaciones que nosotros tenemos en poder y vigencia. Manantiales de Vida Spa & salud, es proveedor de equipo médico y de material para el área de rehabilitación física. Está ubicada en una zona lejana de la ciudades tanto de Comitán de Domínguez y de Las Margaritas, estando a más de 30 minutos de ambas, es una empresa que se destaca por su servicio al cliente teniendo una calificación de 4.1 en el mercado de esta del estado (meseta tojolabal), además de los servicios de alimentación y de espacios recreativos ofrecen jugo terapia, su lema uno de los lemas que utilizan es “ desintoxícate con nosotros”, es un espacio de medicina alternativa, así mismo en su página de Facebook, publican el trayecto a seguir para que sus clientes no se pierdan y de la misma manera anexan los paquetes o promociones de la semana, puede incluir la consulta nutricional y masaje, en un solo precio. Ofrecen el servicio de temazcal y baños de vapor en donde especifican los precios y horarios de atención de los mismos.

- Para respaldar la calidad de los servicios que se ofrecen en esta empresa publican en su misma página, testimonios de Médicos, enfermeros y nutriólogos, todo esto para respaldar y destacar la calidad de su producto/servicio.
- Presentan platos (desayunos) elaborados por un nutriólogo para demostrar la capacidad de su personal y dar a conocer el producto que ellos manejan.

La experiencia de casi 17 años la respalda pero no es un pretexto para no competir al mismo nivel, con un buen modelo de negocios y las prestaciones exclusivas con las que "FOOD & MASAJE" cuenta es más que suficiente para hacerle frente a cualquier otra empresa con similares servicios.

# ORGANIGRAMA



## **ÁREAS FUNCIONALES NECESARIAS PARA SU EMPRESA**

Área administrativa con servicio de computación e internet, área de publicidad, área de gerencia, área de alimentación con acceso a nutrición, áreas de producción de alimentos, área de recepción para spa, áreas para fisioterapia, área de natación, área de consultorios médicos con acceso a internet, cada área con acceso telefónico, departamento de recursos humanos. Área de dirección general, áreas de mantenimiento y limpieza.

## **NIVELES JERÁRQUICOS NECESARIOS**

Estratégico: dirección general, gerencia,

Táctico: recursos humanos, área administrativa,

Operativo: área de producción, y servicio, capitán de meseros y capitán de cocina, área de limpieza

## **PERFIL ADECUADO PARA CADA PUESTO**

### **Área de cuidados de la salud:**

- Médico General.
- Fisioterapeuta (área de rehabilitación física).
- Nutriólogo.
- Enfermero.

### **Área de SPA:**

- Masajista.
- Spa manager.

### **Área de administración:**

- Contador público ó LAE.
- Recepcionista (escolaridad mínima preparatoria).

### **Área de cocina**

- Chef (especialista en comida mediterránea).
- Lavalosa (escolaridad mínima primaria).
- Ayudante de cocinero (experiencia en cocinar).
- Mesero.

### **Personal de limpieza:**

- Escolaridad mínima primaria.

## 5. ¿Cuáles serán las funciones, responsabilidades, actividades y obligaciones de cada puesto?

### Área de cuidados de la salud

**Médico General:** la función es en el diagnóstico y tratamiento de las enfermedades referido a consecuencia de la hipertensión arterial y diabetes, su responsabilidad es atender a cualquier persona que desee de sus servicios, su actividad es valorar a los clientes que lo deseen llevando acabo las historias clínicas de cada cliente aunque tengan médico de cabecera y su obligación es cumplir con sus obligaciones dadas dentro del restaurante, ser responsable con su trabajo, ser amable con los clientes, y cualquier problema de salud que se requiera un especialista el médico debera referirlo o el cliente tendra derecho de buscar uno de su agrado.

**Fisioterapeuta:** la función es que se encarga de mitigar el dolor corporal, de realizar masajes, y de eliminar aquellas presiones físicas que, de diferentes formas, alteran el equilibrio del organismo, su responsabilidad es ser amable con los clientes, estar actualizado en cuestión de sus estudios y profesión, atenderlos con profesionalismo, no discriminar a nadie, cumplir con los horarios de trabajo, sus actividades es comprometerse en ayudar a las personas, tener ordenado el área donde se encuentre, reportar los materiales que se necesita y su obligación es cumplir con su trabajo, no tener relaciones amorosas dentro del SPA, no discriminar, y atender a los clientes por igual.

**Nutriólogo:** la función es encargarse del área de los alimentos que se sirvan en el restaurante, ayudar a los clientes que lo necesiten, su responsabilidad es que debera estar actualizado en su profesión y sobre los alimentos para personas diabeticas e hipertensas,



sus actividades es dar el menu de cada día para los alimentos, en vez en cuanto supervisar que los alimentos se hagan como el da la receta sin cambiar productos, y su obligación es que debiera cumplir con su trabajo, ayudar a las personas, no poner en peligro a personas con dietas que nunca verifico que sean las correcta.

**Enfermero:** la función es ayudar a los clientes que lo necesiten en cuestión a su salud dentro del establecimiento, ayudar al médico en sus consultas, apoyar a las personas más grandes de edad para su mayor comodidad, su responsabilidad es tratar bien a los clientes, no discriminar, ser honesto y no cobrar a los clientes, sus actividades son tomar la presión, el pulso, frecuencia cardíaca, la temperatura de los clientes, ayudarlos a moverse, y su obligación es respetar su trabajo, su horario, ayudar en lo que se necesite ya sea en el consultorio o en el area verde.

#### **Área de SPA:**

**Masajista:** su función es calmar dolores o, simplemente, proporcionar tratamientos relajantes en las diferentes partes del cuerpo del paciente, su responsabilidad es respetar la privacidad del cliente al proporcionarle una bata o cobertor para que pueda cambiarse antes de que comience el masaje, debiera hacer que el cliente llene un formulario en donde indica cualquier problema de salud o inquietudes, sus actividades son respetar, tener higiene dentro del cuerto de masaje, que las batas y toallas esten limpias y su obligación es atender al cliente que solo se haya anotado, explicarle el procedimiento que llevara acabo, no discriminar y sobre todo no acosar a nadie.

**SPA manager:** su función es dirigir las actividades de todo el personal de plantilla, verificar que todo este en orden, que todos cumplan con sus actividades, , su responsabilidad es verificar la seguridad y la calidad de todos los aspectos de los servicios e instalaciones, gestión y organización del equipo y los servicios, sus actividades son participar en las reuniones de los equipos de trabajo e informar a los superiores de todos los aspectos relacionados con el SPA, capacitar a los masajistas y su obligación es tratar bien a los clientes y a las masajistas, ser honesto.

### **Área de administración**

**Contador público:** dedicado a aplicar, manejar e interpretar la contabilidad de la empresa o con la finalidad de producir informes para la gerencia, su responsabilidad es tener que asumir su compromiso y actuar de forma correcta, sus actividades es documentar informes financieros, analizar las ganancias y los gastos, elaborar el balance de los libros financieros y su obligación es trabajar honestamente, ser responsable con su trabajo, y no alterar los numeros de los gastos.

**Recepcionista:** darle la bienvenida a los visitantes e indicarles a dónde se deben dirigir. También se encargan de responder los requerimientos de clientes y empleados, tanto en persona como por vía telefónica, su responsabilidad son recibir, clasificar y entregar la correspondencia, ir de manera apropiada al trabajo pulcra, sus actividades son Archivar y organizar documentos (correos electrónicos, facturas, recibos, reportes, entre otros) tanto físico como en formato digital, controlar las entradas y salidas de clientes, atender con amabilidad, y su obligación es no dejar solo la recepción o dejar a alguien a cargo, dirigirse de manera amable a los cliente, no discutir con los clientes.

## **Área de cocina:**

**Cheff:** su función es encargarse de hacer la comida con la dieta del nutriologo, con la ayuda de otros cocineros, su responsabilidad es verificar que los cocineros lleven acabo sus ordenes en cada platillo, su actividad es conocer de los platillos, verificar que valla bien y su obligación es que verifique que no haya cambios en los alimentos, que lleve la porción de ingredientes necesarios a cada platillo.

**Lavalosas:** su función es lavar y limpiar todo el área de la cocina, lavar las vajillas, su responsabilidad es que todo quede limpio, sus actividades es mantener limpia el área, tener horario para comer y su obligación es tener ordenado las cosas y limpias.

**Ayudante de cocina:** su función es recibir ordenes del cheff, ayudar a hacer los platillos, ser limpio, su responsabilidad es que debe hacer lo que el cheff le pide siempre y cuando sea lo correcto, tener limpia su área de trabajo, sus actividades, es cocinar, emplatar si es necesario y su obligación es llegar puntual al trabajo, ser responsable y honesto.

**Mesero:** su función es servir los platillos a los clientes, y pedir la orden, su responsabilidad es tratar a los clientes con amabilidad y responsable, su actividad es pedir la orden a la cocina y llevarlo a su mesa de destino y su obligación es ser responsable, no hablar mal del restaurante, tener limpias las mesas.

**Personal de limpieza:** su función es tener limpia las áreas del restaurante, su responsabilidad es que no haya basura, que siempre se encuentre limpias y que valla con protección por los químicos a utilizar, su actividad es mantener limpia las áreas, sus productos químicos y las cosas a utilizar mantenerlos en el lugar que corresponde.

# CONTABILIDAD Y FINANASAS.

## CLUB FOOD & MASAJE

Listado con los materiales que van a requerir para su empresa, desde materiales de oficina, equipos de reparto, insumos, y todo aquello que sea necesario para el funcionamiento de su proyecto, es importante que precisen un precio aproximado por cada material a ocupar.

### ÁREA DEL RESTAURANTE

- Renta del local.....\$30,000
- Luz.....\$2000
- Agua.....\$5000
- Internet con línea telefonica.....\$600
- Megacable.....\$300
- 6 Cortinas.....\$1500
- 10 mesas con 4 sillas cada una.....\$20,000
- 20 Manteles para mesa.....\$1000
- 4 Cuadros decorativos.....\$1000
- 10 Servilleteros.....\$500
- 4 Macetas de barro grande.....\$300
- 4 plantas de cuna de Moises.....\$100

### BAÑO HOMBRE Y MUJER

- 1 paquete de Papel higienico 323 rollo.....\$160
- Jabon de tocadador.....\$25
- Toallas de papel un rollo.....\$25
- 2 Lavamanos.....\$5000
- 2 espejos.....\$150
- 4 Tazas de baño.....\$3600
- 6 focos ahorradores.....\$200
- 6 Basureros.....\$300
- Cepillo para taza baño.....\$30

### Área de la cocina

- 5 docenas de cucharas.....\$550
- 5 docenas de tenedor.....\$500
- 5 docenas de cuchillo de mesa.....\$700
- 1 docena de cuchillo.....\$500

- Juego de ocntenedores de almacenamiento de plastico.....\$2682
- Juego completo de cocina T-fal 12 New Platinum.....\$1799
- Baterías de cocina Jade Cook 2 juegos.....\$7200
- 2 Estufas.....\$16000
- 10 Garrafontes.....\$800
- Doble porta garrafón metalico tipo columpio .....\$840
- Set tazas de cucharas mediadoras cocina reposteria nutrición...\$60
- 2 Refrigeradores..... \$24,000
- Campana para estufa.....\$3000
- Horno de microondas.....\$1500
- Horno.....\$2500
- 20 Servilletas de tela.....\$400
- Copas y vasos de vidrio.....\$10000
- Vajilla.....\$15,000
- 3 cilindros de gas.....\$3000
- Gas.....\$1500
- Lavamanos.....\$1200
- Bote de basura mediano.....\$300
- 10 paquetesde cerillo.....\$100
- 2 litros ed jabon axión.....\$50
- 5kg de zanahoria.....\$60
- 5kg de tomate.....\$70
- 5kg de papa.....\$60
- 5kg cebolla.....\$60
- 5kg de chayote.....\$50
- 5kg de calabacita.....\$40
- 3kg de manzana.....\$120
- 5kg de mandarina.....\$50
- 2 papayas.....\$40
- 4 docenas de platano macho.....\$50
- 3 kg de platano.....\$30
- 2 melones.....\$30
- 2k de uvas.....\$80
- 5 lechugas.....\$50
- 4 manojitos de cilantro.....\$12
- 1 manojito de oregano.....\$2
- 1 manojito de tomillo.....\$2
- ¼ de clavos.....\$25



- ¼ de pimienta gorda.....\$20
- ¼ de pimienta flaca.....\$20
- ¼ de anjojolín.....\$20
- 1 kg de almendras.....\$250
- 1kg de pasas.....\$150
- 1kg de cacahuete.....\$200
- 5 litros de yogurt natural.....\$150
- 1 kg de sal.....\$15
- 3 manojos de espinaca.....\$10
- 3 manojos de acelga.....\$10
- 4 kg de frijol.....\$90
- 4kg de arroz.....\$30
- 4kg de pescado.....\$180
- 4 kg de pechuga de pollo.....\$300
- Lavavajillas.....\$5000
- 4 Esponja para traste.....\$20
- 4 fibras para traste.....\$30
- 4 litros de leche sin grasa.....\$60
- 4kg de avena.....\$50
- 2 paquetes de pan tostado.....\$30
- 4 litros de aceite vegetal.....\$140
- 1 rollo de servilleta de papel para  
cocina.....\$25
- 4 tubos de papel aluminio.....\$60
- 4 tubos de plástico adhesivo.....\$50

## ÁREA DE BODEGA

- 20 litros Cloro.....\$400
- litros pinol.....\$450
- 20kg de jabón en polvo.....\$350
- 10 litros de suavitel.....\$500
- 10 Escobas.....\$400
- 10 Trapeadores.....\$400
- 10 Recogedoras.....\$300
- Cubetas.....\$1000
- 2 Anaquel.....\$1500
- 5 paquetes de 32 rollo de papel higienico  
petalo.....\$900
- 10 litros jabon axión.....\$500
- 6 paquetes de servilleta de papel.....\$100



## ÁREA DE PEDIDOS A DOMICILIO

### OFICINA:

- Escritorio.....\$2500
- 2 sillas de oficina.....\$1200
- Impresora.....\$2500
- 1 Paquete de hojas blancas.....\$500
- Un paquete de lapiz de 10.....\$30
- 6 sacapuntas.....\$12
- Paquete de 6 borradores.....\$12
- 1 Grapadora.....\$40
- Caja de clips.....\$20
- 2tijeras.....\$30
- 1 caja de grapas.....\$20
- Calculadora.....\$35
- 1 anaquel.....\$1500
- 2 Telefono.....\$1000
- Computadora.....\$10,000
- Mouse.....\$250
- 3 motos.....\$100,000
- Casco de protección.....\$2000
- Gasolina.....\$2000

## ÁREA DE SPA:

### HIDROMASAJE:

- 2 Tinas de hidromasaje.....\$37,700 c/u
- 30 toallas hoteleras grandes .....\$140.00 c/u
- 3 Tapetes de baño contempo.....\$240.00c/u
- 2 Difusor aromateapia.....\$829.00c/u
- 3 Lampara s techo luz tenue.....\$40.00 c/u

### MASAJE:

- 3 Camas de masaje.....\$2,199 c/u
- 30 toallas blancas hoteleras grandes.....\$140.00c/u
- Kit de aceites relajantes.....\$446.00
- 3 Tapetes contempo.....\$240.00c/u
- Difusores aromaterapia.....\$829.00
- 1 sofa cama bouton.....\$3350.00
- 3 Lamparas de luz tenue.....\$40.00c/u

## **NATACION:**

- 4 Sillas de playa.....\$1000.c/u
- 10 toallas hoteleras blancas.....\$140.00c/u
- 5 Equipos de salvavida.....\$100.00c/u
- 4 Tapetes antiderrapantes.....\$240.00c/u

## **CONSULTORIO MEDICO.**

### **MOBILIARIO:**

- Asiento para el médico..... \$ 1,659
- Asiento para el paciente y acompañante.....\$ 1,610
- Báscula con estadímetro.....\$1,239
- Cubeta con bolsa para basura municipal.....\$ 106
- Cesto con bolsa de plástico roja para residuos peligrosos biológico-infecciosos.  
.....\$50
- Contenedor rígido para residuos peligrosos punzo-cortantes, conformes lo establece la Norma Oficial Mexicana NOM-087-SEMARNAT-SSA1-2002. \$70
- Guarda de medicamentos, materiales o instrumental.....\$7,500
- Mesa de exploración con pierneras.....\$3,630
- Mesa de Mayo, Pasteur o similar, de altura ajustable.....\$1,480
- Mueble para escribir.....\$ 1,800
- Sistema para guarda de expedientes clínicos.....\$4,105.50

### **EQUIPO**

- Esfigmomanómetro mercurial, aneroide o electrónico con brazalete.....\$951
- Estetoscopio Littmann .....\$ 4, 699
- Estuche de diagnóstico (oftalmoscopio opcional).....\$5000
- Lámpara con haz direccional.....\$110
- Negatoscopio.....\$2,900

### **INSTRUMENTAL**

- Caja con tapa para soluciones desinfectantes.....\$399
- Mango para bisturí.....\$69
- Martillo percusor..... \$ 106.
- Pinza de anillos.....\$653
- Pinza de disección con dientes y sin dientes.....\$142

- Pinza tipo mosquito. ....\$594
- Pinza curva. ....\$213
- Porta aguja recto, con ranura central y estrías cruzadas. ....\$95
- Riñón de 250 ml o de mayor capacidad. ....\$349
- Tijera recta. ....\$ 142
- Torundero con tapa. ....\$449

## **VARIOS**

- Cinta métrica. ....\$275
- Termómetro clínico.....\$676
- Impresora .....\$3,600
- Lapiceros .....\$44
- Paquete de Hojas blancas tamaño carta .....\$75
- Agendas..... \$120
- Mueble para escribir. ....\$ 1,800

## **CONSULTORIO DE NUTRIÓLOGO**

- Cinta métrica..... \$275
- Asiento para el paciente y acompañante.....\$ 1,610
- Asiento para el nutriólogo .....\$ 1,659
- Computadora .....\$ 6745
- Impresora.....\$3,600
- Lapiceros .....\$44
- Paquete de Hojas blancas tamaño carta .....\$75
- Agendas .....\$120
- Mueble para escribir.....\$ 1,800
- Bascula clínica 220kg .....\$ 4,850

## **ÁREA ADMINISTRATIVA**

- Impresora.....\$3,600
- Lapiceros .....\$44
- Paquete de Hojas blancas tamaño carta .....\$75
- Agendas .....\$120
- Computadora .....\$ 6745
- Calculadora .....\$ 115
- Teléfono fijo .....\$440

- Anaquel .....\$249
- Calendario de escritorio: .....\$ 19
- Libreta ejecutiva .....\$400

## **ÁREAS VERDES**

- Sopladora aspiradora .....\$1,800
- Manguera expandible de agua .....\$ 220
- Aspersor fumigador .....\$551
- Capa toldo .....\$1,299
- Mesas con bancas plegables .....\$2,800
- Malla sombra .....\$1200
- Mesa rattan de centro para jardín .....\$700
- Macetas .....\$205
- Malla ciclónica .....\$ 1,569

## **ELEMENTOS DEL MODELO DE NEGOCIO.**

Según Osterwalder y Pigner (2009), existen nueve elementos esenciales en el modelo de negocio, y éstos cubren las principales áreas del negocio: consumidores, oferta, infraestructura y viabilidad financiera:

1. **SEGMENTO DEL MERCADO:** Nuestra empresa está enfocada para personas con enfermedades como diabetes e hipertensión arterial, donde estamos dispuestos a dar el mejor servicio para que tengan una buena alimentación y no sea perjudicial para la salud de los consumidores. Los precios serán bajos con membresías y con un platillo de prueba para desgastar y verificar que es lo único en nuestra región que beneficia comidas saludables
2. **PROPUESTA DE VALOR:** La razón por la cual nuestros clientes o consumidores prefieren a nuestra empresa es porque nos preocupamos por la salud de las personas que tienen diabetes o hipertensión arterial, ofreciendo alimentos de origen naturales baja en grasa, carbohidratos procurando mantener una buena alimentación a nuestros consumidores. Estamos comprometidos con las personas que necesitan ayuda en su dieta diaria beneficiando en mejorar su salud. También tendrán un ambiente libre y con armonía donde los clientes podrán a sentarse a platicar con otras personas, hay juegos de mesas que ayudara a que este activa la memoria del consumidor y también contamos con alberca y con ayuda profesionalista. Es la mejor oferta que se presenta en la región, otra empresa como la de nosotros no existe, con los mejores precios y membresías, el mejor servicio con excelentes trabajadores dispuestos a tratar a los clientes como se merecen.



3. **CANALES DE DISTRIBUCIÓN:** Nuestro producto y servicio se llegara a conocer a través de medios de comunicación como la radio, el periódico, y a través de medios sociales como sería Facebook, instragram. También se publicara a través de carros de publicación y sobre todo haciendo un buen marketing para que nuestra población tenga más información de nuestra empresa.
4. **RELACION CON LOS CONSUMIDORES:** La empresa busca una relación estable y personal no automatizada, la empresa desea tener una asistencia personal al consumidor y una asistencia a sus necesidades de acuerdo a su estado de salud.
5. **FLUJOS DE EFECTIVO:** La empresa considera que los precios establecidos para el servicio será mensualmente debido a que es un club privado, esto tendría una membresía que le permitirá hacer uso y disposición de los servicios dentro de la misma, el precio o el pago mensual será de \$,2000.00 MXN , por otra parte para obtener más ingresos los servicios a domicilio tendrán un costo extra, así como el cobro a la estancia del club a personas no afiliadas a este se les cobrara por día de estancia que incluirán el goce de todos los servicios.
6. **RECURSOS CLAVE:** Los recursos clave de la empresa “CLUB MASAJE” son mano de obra artesanal, maquinaria, cuenta con 20 empleados a la disposición del cliente, las necesidades del cliente serán atendidas por personal capacitado, la alimentación de cada cliente será seleccionado e individualizado, los alimentos podrán ser trasladados hasta el domicilio del consumidor, así mismo los diferentes servicios del club están a la disposición del consumidor.



7. **RECURSOS CLAVE:** Físicos: edificio equipado con camas de masaje, áreas de recreación, comedor, consultorio, cocina, área de espera, oficinas para atención al cliente, baño, transporte.

Intelectuales: Base de datos de clientes, marca, servicio de facturación

Humanos: Personal capacitado (fisioterapeutas, médicos especialistas en medicina interna y endocrinología, geriatría), enfermeros, Chefs, personal de limpieza y de mantenimiento.

Económicos: Aportación de socios (capital inicial) líneas de crédito para poder comprar recursos escasos en ciertas temporadas del año.

8. **FLUJO DE EFECTIVO:** Es la cantidad de dinero, que se genera para poder pagar impuestos, nominas que se generara por la venta de comidas y por las consultas generadas en una semana.

9. **RELACIÓN CON EL CONSUMIDOR:** Entender las necesidades de nuestros clientes elaborando una estrategia de promoción de nuestro servicio para captar clientes más fieles (en este caso serían personas con la capacidad de pagar el servicio y que además sufran enfermedades crónicas degenerativas como lo es hipertensión arterial y diabetes). Ofreciéndoles una alternativa a su cuidado tanto físico, nutricio y psicológico.

## CONCLUSIÓN.

En este semestre aprendimos muchas cosas con mi equipo sobre la materia de Taller del Emprendedor el cual elaboramos un proyecto sobre la formación o elaboración de un restaurante con nombre de "FOOD & MASAJE" a futuro que está dedicada para toda persona que sufre de diabetes e hipertensión para un buen cuidado de su alimentación ya que dicha empresa nos preocupamos por la salud de las personas, también es una empresa para toda aquella persona que quiera un giro diferente en su vida, un estilo de vida diferente al que pertenece mejorando su salud y sobre todo previniendo enfermedades crónicas degenerativas a un futuro.

Como estudiantes de medicina se podrá pensar que no está enfocado a nuestra carrera pero la verdad es que tiene mucho que ver ya que nos enseña los principios de cómo emprender un negocio y que sea innovador para que no sea igual con otras empresas, en donde hablamos sobre tener un negocio de una farmacia, una clínica, u otra empresa enfocada a la salud y debemos comprender que sin tener conocimiento de cómo formar una empresa esta nunca va a funcionar ya que como cualquier negocio debemos ser un buen emprendedor y analizar las condiciones del mercado para verificar si podría tener éxito.

Como vimos en este semestre es que un plan de negocios es una herramienta que permite al emprendedor realizar un proceso de planeación el cual nos ayudaría a seleccionar el camino adecuado para el logro de sus metas y objetivos. También es un medio para concretar ideas; es una forma de ponerlas por escrito, en blanco y negro, de una manera formal y estructurada, por lo que se convierte en una guía de la actividad diaria del emprendedor. El primer paso para desarrollar el proyecto es ordenar estructuralmente toda la información relativa a él, enfatizando en las áreas de oportunidad y en las ventajas competitivas que garanticen su éxito.

Es por eso que nuestro proyecto fue realizado con la ayuda de nuestra catedrática y obteniendo información de otras empresas donde no presten los servicios igual que nosotros para tener una idea en el mercado y mejorando las expectativas de otras empresas promocionando e innovando otras áreas para el servicio de nuestra clientela y que sea de sus agrados. Como se había comentado anteriormente nuestra empresa está más enfocada a las personas diabéticas e hipertensas pero eso no quiere decir que no brindemos el servicio a otras personas que deseen cambiar su estilo de alimentación. Nuestra comida está enfocada a la dieta DASH, la cual es una de las guías que nos permite conocer el alimento adecuado a cada enfermedad sin perjudicar más su enfermedad y contamos con chef capacitado para que la comida dietética se vuelva satisfactoria, rica y no solo otro simple plato más.

Para concluir hablaremos solo un poco de los servicios que nuestro proyecto ofrece a nuestro público y son: áreas verdes, alberca, sauna, hidromasaje, fisioterapia, restaurante, consultorio médico, nutriólogo entre otras cosas más y todo el personal está capacitado para ofrecer un buen servicio a clientes con el afán de creciendo como empresa pero siempre y cuando preocupándonos por la salud de nuestras personas.

El proyecto sobre la empresa "FOOD & MASAJE" no es solo otro restaurante más, la unión de nuestro equipo de trabajo ha hecho que el proyecto tenga un crecimiento favorable a futuro y que no solo una región cuente con un estupendo restaurante que solo se preocupa en la salud de las personas, ya que unidos seremos un mundo mejor.

GRACIAS.....

**ESPACIO PARA CRÍTICAS Y APORTACIONES.**