

**COLEGIO MARYMOUNT**

¿Como lograr el nacimiento y la creación de un negocio comercial de comidas rápidas?

Proyecto de grado

Asesor:

Edwin Mazo

Alumna:

Susana Tobar Trujillo

Medellín, 2012

## TABLA DE CONTENIDOS

RESUMEN.....	3
INTRODUCCIÓN .....	4
PREGUNTA.....	5
OBJETIVOS .....	5
Objetivo general .....	5
Objetivos específicos.....	5
COMO CREAR UN NEGOCIO DE COMIDAS RÁPIDAS .....	6
Que es un negocio de comidas rápidas? .....	6
Que se debe tener en cuenta cuando vas a crear una empresa? .....	7
Tendencias.....	10
Presupuesto.....	10
Implementación del negocio .....	11
Punto de venta .....	11
Servicio al cliente.....	12
Menú .....	13
Franquicias.....	13
Competencia.....	14
CONCLUSIONES .....	18

## **RESUMEN**

En este trabajo, se observa como dos grandes multinacionales de las comidas rápidas han desarrollado su negocio. Se hace una breve comparación entre los factores de éxito y riesgo durante su recorrido en el mercado. Por otro lado, se explica el como implementar paso a paso un negocio comercial de comidas rápidas.

## **INTRODUCCIÓN**

Con esta investigación se analizará los diferentes factores que influyen en el adecuado desarrollo e implementación de un negocio de comidas rápidas.

Para esto fue necesario consultar diferentes autores, contrastando la información con la encuesta generada, evaluando como diferentes empresas de negocios de comidas rápidas han evolucionado y tenido éxito, del mismo modo, este trabajo me sirve para orientarme hacia mi futuro profesional.

## **PREGUNTA**

¿Cómo lograr el crecimiento y la creación de un negocio comercial de comidas rápidas?

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo general**

¿Cómo lograr el crecimiento y la creación de un negocio comercial de comidas rápidas?

### **Objetivos específicos**

- Analizar el crecimiento de Burger King y McDonald's con el fin de determinar cómo se han mantenido durante el tiempo
- Explicar cómo se crea, desarrolla y posiciona un nuevo negocio de comidas rápidas

## COMO CREAR UN NEGOCIO DE COMIDAS RÁPIDAS

### Que es un negocio de comidas rápidas?

La comida rápida también llamada fast food es un estilo de alimentación diferente a los restaurantes de mesa porque es donde los alimentos se preparan y sirven para consumir rápidamente en locales comerciales. En los restaurantes de comidas rápidas se sirve sin cubiertos. (Pisarro, 2007)

Las comidas rápidas desde la antigua Roma se servían en puestos callejeros panes planos con olivas o el faláfel en el medio oriente. En la india desde hace mucho tiempo se acostumbraba a servir comida callejera. En el año 1912 se abrió el primer automat en Nueva York un local que lo que hacía era ofrecer comida detrás de una ventana de vidrio y una ranura donde pagaban con monedas. En los años 40 se creó en los Estados Unidos lo que popularmente conocen que son los drive-through, es donde te dan tu pedido sin necesidad de bajarse del automóvil. Las comidas rápidas empiezan en Europa durante las Guerras Napoleónicas cuando en el siglo XIX los mercenarios cosacos del Ejército Ruso en Francia pedían en los restaurantes que les sirvieran lo más rápido posible, decían repetidamente la palabra Bistró que significa rápido. (Pisarro, 2007)

A finales de los años 90 empiezan a surgir movimientos en contra de las comidas rápidas y denuncian sobre la poca información que es dada como el alto contenido de grasas, azúcares y calorías en algunos alimentos desde eso existe el término de comida chatarra o comida basura. Al surgir tantos problemas sobre la nutrición algunas cadenas de restaurantes de comidas rápidas deciden incluir información nutricional en el empaquetamiento de todos sus productos. (Pisarro, 2007)

Algunos ejemplos sobre comidas rápidas son tacos, hamburguesas, perros, nachos, salchipapas, sándwiches, pizzas, pollo frito, empanadas, arepas, butifarra, burritos, papas fritas, aros de cebolla, entre otras. El negocio de comidas rápidas tiene tres opciones para el público, la primera es comer en el sitio, la segunda es comprarlo y llevarlo y la tercera es servicio a domicilio. Además en el servicio de comidas rápidas no hay mecéneos ni servicio a la mesa, el cliente debe hacer la fila para pedir y pagar su comida que es entregada al instante y normalmente los establecimientos invitan a los clientes a recoger la comida y depositarla en la basura. (Pisarro, 2007)

### **Que se debe tener en cuenta cuando vas a crear una empresa?**

Colombia tiene una ventaja la cual le permite que el nivel de competencia sea mayor a los otros países y es que los tramites y días necesarios para registrar una empresa se han reducido notablemente. (Duque, 2009)

Lo primero que una persona debe tener claro para crear una empresa es la idea y la seguridad de querer ser empresario, tener claro que es un proceso duro lleno de diferentes retos. Posterior a la idea, hay que desarrollarla en un plan de negocios, el cual es un documento de suma importancia que se convierte en el manual de operaciones de la organización, en esta etapa previa se debe realizar un serio trabajo, hacer una detallada investigación del mercado, diseñar la estructura administrativa, evaluar y analizar financieramente el proyecto, entre otras áreas fundamentales en la empresa. Ese documento se convierte

en la carta de presentación de la naciente empresa para participar en convocatorias y obtener inversionistas. (Duque, 2009)

Al tener ese proceso terminado se puede proceder a elegir qué tipo de sociedad quieren construir porque esto tiene que ver con los siguientes pasos que son el registro y la matrícula, estos son los tipos de sociedad, sociedad colectiva, sociedad en comandita simple, sociedad en comandita por acciones, sociedad anónima y sociedad de responsabilidad limitada y para saber qué tipo de sociedad vas a construir deber tener en cuenta el propósito de la empresa, el número de socios, el grado de obligación y responsabilidades a seguir. (Duque, 2009)

Si nuestra empresa no cuenta con socios tienen dos alternativas, que son: inscribirse a la cámara del comercio como comerciante- persona Natural o inscribirse como empresa Unipersonal, la cual tiene características similares a la sociedad limitada. (Duque, 2009)

Cuando este claro a qué tipo de empresa van a construir empiezan los trámites con las diferentes entidades. Los cuales son:

#### **ANTE CAMARA DE COMERCIO:**

1. Verificar la disponibilidad del Nombre.
2. Diligenciar el formulario de Registro y Matrícula.
3. Diligenciar el Anexo de Solicitud del NIT ante la DIAN. (También se puede hacer en la DIAN).



4. Pagar el Valor de Registro y Matricula. (Duque, 2009)

**ANTE LA NOTARIA:**

1. Escritura Pública. (Esta deberá ser presentada ante Cámara de Comercio en el momento del Registro)  
(Duque, 2009)

**ANTE LA DIAN:**

1. Inscribir el RUT (Registro Único Tributario).
2. Obtención del NIT (Numero de Identificación Tributaria). (Duque, 2009)

**ANTE LA SECRETARIA DE HACIENDA DE LA ALCALDIA:**

1. Registro de Industria y Comercio.
2. Registro de Uso del Suelo, Condiciones Sanitarias y de Seguridad. (Duque, 2009)

**MARCO JURIDICO:**

- Código de Comercio Colombiano, Libro Segundo, artículo 98 y subsiguientes.
- Ley 80 de 1993 artículo 7 Parágrafo 3°.
- Ley 222 de 1995.

- Ley 1014 del 26 de enero 2006.
- Decreto 4463 del 15 de diciembre de 2006.
- Estatuto Tributario artículo 79. (Duque, 2009)

## **Tendencias**

Las comidas rápidas son alimentos consumidos por personas de cualquier edad, es un negocio el cual tienen la opción de ir con amigos, amigas, novio, novia, familia o sola. Algunos ofrecen juegos para que los niños se diviertan mientras comen y así lograr que los hijos quieran volver a ese sitio. Deben tener en cuenta la población a la cual se va a enfrentar, el tipo de clientes al cual te estás dirigiendo, cuales son las preferencias, necesidades, problemas, gustos, etc. Las personas escogen comer en un negocio específico es por la calidad, precio, regalo o por tradición. El negocio de comidas rápidas tiene tres servicios como domicilio, comprar y llevar o comer en el sitio. Según la encuesta realizada la prefieren comer en el sitio porque es más agradable y entretenido.

## **Presupuesto**

Al realizar bien tu presupuesto te sirve como base y punto de referencia importante que te puede guiar muy bien tu negocio. En una empresa se presupuesta las inversiones y los prestamos. (Negocios, Crece negocios, 2012)

Los presupuestos nos permiten 3 cosas:

- **planeación:** Nos permiten planear actividades, proyectar objetivos, recursos, estrategias, recorridos a seguir; anticipándose a los hechos y, por tanto, ayudándonos a reducir la incertidumbre y los cambios. (Negocios, Crece negocios, 2012)
- **coordinación:** Los presupuestos sirven como guía para regular actividades, permitiéndonos integrar todas las áreas del negocio, también ver los objetivos de la empresa. (Negocios, Crece negocios, 2012)
- **control:** Los presupuestos sirven como herramienta de control y evaluación, permiten comparar los resultados obtenidos con los presupuestados para saber en qué áreas o actividades existen desviaciones o variaciones (diferencias entre lo obtenido y lo presupuestado). (Negocios, Crece negocios, 2012)

## **Implementación del negocio**

### **Punto de venta**

Primero que todo debe decidir dónde vas a ser el lugar, debe ser un lugar estratégico que este cerca o rodeado de viviendas y oficinas, que sea un lugar muy transcurrido, para que tenga una buena acogida y la gente lo conozca. El local debe tener una excelente imagen, estando siempre limpio para que la gente prefiera entra. La ubicación del local tiene que ser estratégica, debe responder las necesidades de la población de dicho lugar. La distribución del local se debe hacer estratégicamente, la cocina, los colores que se utilizaran, que sea un lugar acogedor, agradable y que se observe amplitud. (Scribd, 2012)

La publicidad es algo muy importante, cada negocio tiene su publicidad única para atraer a los clientes, además hace conocer tu empresa, te ayuda a tener nuevos clientes y retener los clientes existentes. Uno debe elegir que mensaje quiere comunicarles, debe seleccionar a través de que medio va a hacer la publicidad, como radio, revista, comercial o periódico y al final medir que impacto fue tu publicidad, que tanto fue el éxito. (Navarrete, 2009)

El punto de venta se debe tener verificar que los alimentos estén frescos y que tengan una excelente calidad, es muy importante que a la gente le guste el producto para que vuelva y lo recomiende. Debes analizar el horario de la zona donde tu local estará ubicado, para así buscar un horario accesible y de acuerdo a la zona. Al ser un negocio de comidas rápidas es un punto de venta donde primero se paga y después te dan tu pedido, no hay meseros. (Scribd, 2012)

### **Servicio al cliente**

El servicio al cliente es algo fundamental en una empresa. Cada día la competencia es más difícil y los productos ofrecidos son cada vez más variados es por eso que los consumidores se vuelven cada vez más exigentes. Los consumidores además de buscar buenos precios y calidad también buscan un buen servicio, es decir, que los traten amablemente, que sea un ambiente agradable, una buena comodidad, trato personalizado y rápida atención. Si un cliente encuentra un producto con buena calidad y recibe un buen servicio queda satisfecho y eso hace que él quiera volver y que nos recomiende. Si el cliente queda insatisfecho con el producto y tiene un mal servicio deja de visitar el lugar y habla mal del negocio contando su experiencia. El servicio al cliente debe ser excelente desde el momento que el consumidor entra al negocio y sale. Es necesario capacitar y entrenar muy bien al personal en el buen servicio al cliente. Los factores en los cuales se debería trabajar para el servicio al cliente son amabilidad, ambiente

agradable, comodidad, trato personalizado, rapidez en el servicio, higiene y seguridad. Lo más importante de todo es saber que quiere el cliente y satisfacerlo en todo momento, siempre tener en cuenta que él es lo más importante. (Negocios, Crece negocios, 2012)

## **Menú**

Para el negocio debe elaborar un menú, definir qué es lo que quieres vender, con que va a venir acompañado, el tipo de productos que comprarías para elaborar la comida, que bebidas y si vas a utilizar algún secreto especial. (InfoRestauracion, 2011)

El secreto especial es lo que hace único a tu negocio, muchas veces es un menú parecido a otro negocio pero lo hace que la gente prefiera el tuyo es la calidad y el sabor, es importante marcar la diferencia. Es muy significativo ver que productos vas a comprar para elaborar la comida porque no deben ser muy caros pero tienen que ser buena calidad. Es bueno tener variedad de bebidas como diferentes gaseosas, te o agua, para que la gente tenga diversidad para escoger. Debes pensar que es bueno y que le llama la atención a la gente para acompañar mientras come como unas papitas, aros de cebolla, entre otras.

## **Franquicias**

Una franquicia es la oportunidad de crecimiento para las personas que quieren independizarse económicamente y saben que las condiciones del mercado son favorables para invertir en el negocio.

Tener una franquicia es copiar un negocio que ya ha sido probado y estar dispuesto a seguir las reglas y criterios de la inversión. (Garcia, 2012)

La franquicia es una forma de negocio con rápido desarrollo en el mundo, a través del cual se llevan productos, servicios y conceptos comerciales tanto a nivel local como internacional. (Garcia, 2012)

En una franquicia participan 2 personas, el franquiciador que es el que inicia la empresa jurídica y económicamente independiente y tiene experiencia en el negocio. También está el franquiciado que es el que toma la decisión de iniciar la actividad empresarial para lograr una estabilidad económica, por lo cual adquiere un contrato y por un tiempo determinado la marca. (Garcia, 2012)

### **Competencia**

Lo primero que uno debe hacer es analizar la competencia, definir quién puede ser la competencia directa o indirecta. Los competidores directos son los que venden el mismo producto y los competidores indirectos son los que venden productos a su mercado pero no es exactamente lo mismo. Cuando analizas la competencia te das cuenta a qué tipo de cliente le está hablando y que hay algunas áreas del mercado abandonadas entonces tu negocio debe capturar otro mercado diferente, hablarle a otro tipo de clientes. (Negocios, Crece negocios, 2012)

Además al analizar tu competencia conoces sus puntos débiles y debes sacar provecho de ellos, también conoces sus principales estrategias y puedes tomarlas como referencia para tu negocio. (Negocios, Crece negocios, 2012)

Burger King y McDonald's son una muestra de una competencia que lleva muchos años y que cada una lucha por ser más reconocida y tener más clientes. Son negocios muy parecidos pero que a la vez son diferentes, en sus promociones, publicidad, sabor, calidad, regalo, entre otras.

## **Burger King**

Hablando de las 2 grandes empresas Burger King es un de ellas y quise ver su historia desde cuando empezó hasta hoy en día para analizar todo el recorrido que tuvo que hacer para que hoy en día sea reconocida mundialmente. (Quezada, 2011)

En los años 50 Empezó en Jacksonville, Florida e Inicialmente se llamaba insta- burger- King, Sus fundadores fueron Kieth J. Kramer y Matthew Burns. Mas adelantes tuvieron problemas financiero por esta razón la empresa fue vendida a David Edgerton y Jamer Mclamore quienes lo pusieron simplemente burger King. El ideal era tener un restaurante de hamburguesas basado en un concepto diferente al q existía, y empezaron empacando los productos en papel. La whopper empezó en el mercado muy económica y se convirtió en un éxito. (Quezada, 2011)

En los años 60 había más de 45 restaurantes en toda florida y el sur de los estados unidos. Ellos 2 quienes compraron la compañía la manejaron durante 8 años y después la vendieron a Pillsbury. (Quezada, 2011)

Al comienzo su menú era hamburguesas, papitas fritas, gaseosas, malteadas y postres. (Quezada, 2011)

Más adelante incluyo la whopper, la cual actualmente es el icono de burger King. Esta hamburgués fue creada con el fin de darle a los clientes un producto más grande y a buen precio. (Quezada, 2011)

Para expandir su mercado en 1985 cuando mcdonalds saco sus chichen muges, burger King saco su bk chicken tenders y saco el menú para el desayuno casi idéntico al de mc donalds. (Quezada, 2011)

Burger King como todo negocio ha tenido anuncios exitosos y otros fracasados. En los 70s tuvieron un excelente rating con la mascota que actualmente es el rey de las hamburguesas. (Quezada, 2011)

Burger King fue el pionero en la publicidad para promover star words. El mayor éxito fue de 1990- 2000 que estuvo en una campaña de muchos éxitos con Disney películas de animación. (Quezada, 2011)

Actualmente tiene más de 12,000 restaurantes en todos los 50 estados de Estados Unidos y 76 países. 90% de Burger King son operadores independientes. En el 2010 fue nombrado en los “100 mejores global Brands” (Quezada, 2011)

En este momento es una de las cadenas de restaurantes más grandes y reconocidas del mundo entero, después de McDonald's.

## **McDonald's**

En 1948 los hermanos Richard y Maurice McDonald abrieron un pequeño negocio llamado Airdrome. En aquel restaurante empezaron sirviendo únicamente perros calientes, zumos de naranja, café, té y las ganancias fueron suficientes en tres años como para que pensarán en algo mejor, pero nunca se imaginaron lo lejos que llegarían. (Pandora, 2010)

Se trasladaron para otra parte de California San Bernardino en 1940 y transformaron su negocio completamente, lo convirtieron en un restaurante de comida barbacoa para llevar, donde los clientes elegían entre 25 opciones de menú. A los 8 años se dieron cuenta que el 80% de la ganancia de su negocio venía de las hamburguesas, lo que les dio la idea de cerrar completamente su negocio para reformarlo. (Pandora, 2010)



En diciembre de 1948 volvieron a abrir y ya no era el menú de 25 opciones era simplemente la venta de hamburguesas. Gracias al barato precio de las hamburguesas, consiguieron que el negocio fuera aumentando notablemente y un año después dio el golpe final introduciendo al menú batidos y papas a la francesa junto a la hamburguesa. (Pandora, 2010)

Comenzado los años 50 el restaurante ya tenía grandes cantidades de dinero y empezó a llamarle la atención a muchos empresarios. En 1952 los hermanos McDonald's vendieron su primera franquicia a Neil Fox en Phoenix. Aprovecharon para hacerle un prototipo de los futuros McDonald's, creando los arcos amarillos que se transformarían en el símbolo de la multinacional. (Pandora, 2010)

El negocio empezó a crecer asombrosamente, compró 6 máquinas para hacer batidos, esto le llamó la atención a Kroc porque lo normal es que solo compre una máquina, él fue al restaurante de los hermanos McDonald's para ver el negocio. (Pandora, 2010)

Kroc se dio cuenta que la idea de los hermanos era perfecta para lograr el éxito y lo trató de convencer de comprar nuevas franquicias en todo Estados Unidos, pero la falta de ambición de los hermanos hizo que se negaran a esa opción y Kroc se ofreció a abrir nuevas franquicias, hacerlo por ellos. Unos meses después abrió el primer restaurante de la compañía McDonald's Corporation en Illinois. (Pandora, 2010)

En los próximos 3 años Kroc empezó a crear un gran imperio, teniendo 33 restaurantes por todo Estados Unidos, aunque el mayor crecimiento se dio entre los años 1958 y 1960 cuando llegó a más de 100 restaurantes. En 1961 compró todos los derechos de McDonald's en Estados Unidos a los hermanos McDonald por un total de 2,7 millones de dólares. 7 años después se expandió por Canadá y en 1971 la franquicia salió por primera vez y abrió su primer restaurante en Europa. (Pandora, 2010)

Más adelante empezaron con el servicio automático y la Big Mac se convirtió en la hamburguesa más famosa de la empresa. (Pandora, 2010)

## CONCLUSIONES

Para concluir es muy importante que en el momento de crear una empresa tengas en cuenta todos los pasos, para que tu empresa sea exitosa

- Tener mucha iniciativa, entusiasmo, positivismo, responsabilidad y motivación para que tu negocio prospere
- Tener una misión, visión y valores
- Analizar el tipo de mercado al que le quieres hablar
- Ver como es tu presupuesto
- Que los productos sean fáciles de preparar y por su fácil preparación requiere ingredientes comunes y económicos, por eso los precios de ventas son moderados y de fácil acceso
- La ubicación del local tiene que ser muy estratégica, debe ser donde responda las necesidades de la población de dicho lugar y ellos también respondan mis necesidades.
- La distribución del local se debe hacer estratégicamente, la cocina, los colores que se utilizaran, que sea un lugar acogedor, agradable y que se observe amplitud.
- Elaborar el menú, de que van a ir acompañados, que salsas, el tipo de productos que comprarías para elaborar la comida y si vas a utilizar algún secreto especial.
- Es muy importante los tres tipos que son domicilio, comprar y llevar y consumir en el sitio
- Tener un excelente servicio al cliente para asegurar que los consumidores regresen
- Ver y analizar si vas a vender franquicias

## Works Cited

- Duque, J. C. (19 de 04 de 2009). *EMPREDIMIENTO SIMPLE*. Obtenido de Pasos para crear una empresa en colombia: <http://emprendimientosimple.blogspot.com/2009/04/pasos-para-crear-una-empresa-en.html>
- Garcia, R. (7 de 02 de 2012). *RafaelGarciaOnline*. Obtenido de Adquiere una franquicia electronica: <http://rafaelgarciaonline.wordpress.com/>
- InfoRestauracion. (2011). *InfoRestauracion*. Obtenido de como montar un restaurante: <http://www.inforestauracion.com/gestion-en-hosteleria/como-se-monta-un-restaurante.aspx>
- Navarrete, G. (2009). *Mi espacio*. Obtenido de Publicidad para los negocios: Las comidas rápidas son alimentos consumidos por personas de cualquier edad, es un negocio el cual tienen la opción de ir con amigos, amigas, novio, novia, familia o sola.
- Negocios, C. (5 de 03 de 2012). *Crece negocios*. Obtenido de Los presupuestos de una empresa: <http://www.crecenegocios.com/los-presupuestos-de-una-empresa/>
- Negocios, C. (04 de 04 de 2012). *Crece negocios*. Obtenido de El servicio al cliente: <http://www.crecenegocios.com/el-servicio-al-cliente/>
- Negocios, C. (27 de 04 de 2012). *Crece negocios*. Obtenido de Pasos para realizar el análisis de una competencia: <http://www.crecenegocios.com/pasos-para-realizar-el-analisis-de-la-competencia/>
- Pandora. (19 de 06 de 2010). *Recuerdos de Pandora*. Obtenido de Los comienzos de McDonald's: <http://recuerdosdepandora.com/historia/negocios/los-comienzos-de-mcdonalds/>
- Pisarro, M. (10 de 03 de 2007). *Revista Ñ, Diario Clarín, Buenos Aires*. Obtenido de Apología de la comida rápida: <http://edant.clarin.com/suplementos/cultura/2007/03/10/u-01377264.htm>
- Quezada, M. J. (4 de 5 de 2011). *Slide Share*. Obtenido de Burguer King: [http://es.slideshare.net/trench\\_plague/burger-king-7840909](http://es.slideshare.net/trench_plague/burger-king-7840909)
- Scribd. (31 de 05 de 2012). *scribd*. Obtenido de Planeación de un negocio de comidas rápidas: <http://es.scribd.com/doc/95450457/00-Planeacion-de-un-negocio-de-comida-rapida-1>