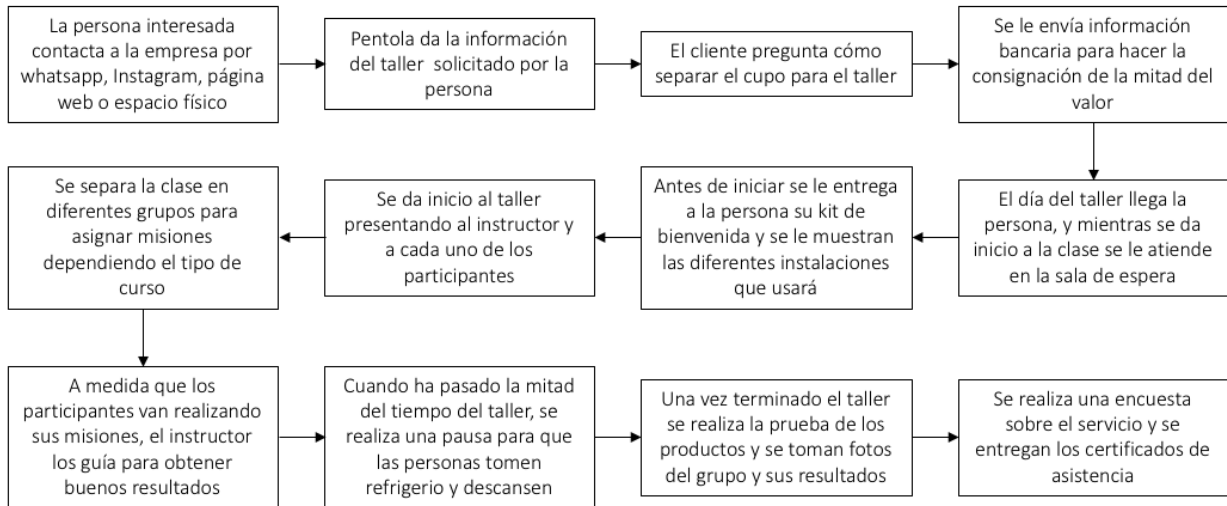


## Anexos

### Anexo A: Modelo de negocio (*Business model canvas*)



### Anexo B: Mapa experiencia del consumidor



### Anexo C: Encuesta participantes taller

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**

Esta encuesta es anónima, por favor sé completamente honesto

**PENTOLA**  
TALLER DE GASTRONOMIA

Edad: \_\_\_\_\_  
 Profesión: \_\_\_\_\_  
 Barrio de residencia: \_\_\_\_\_  
 Género: \_\_\_\_\_  
 Nombre del curso: \_\_\_\_\_

**CALIFICA LOS SIGUIENTES ASPECTOS:**  
 (1 siendo muy malo y 5 siendo excelente)

Limpieza del lugar	1	2	3	4	5
Calidad del instructor	1	2	3	4	5
Contenido del taller	1	2	3	4	5
Tamaño del grupo	1	2	3	4	5

¿El taller cumplió con tus expectativas?  
 Sí NO

¿Recomendarías PENTOLA a un amigo?  
 Sí NO

¿Volverías a tomar un taller en PENTOLA?  
 Sí NO

**SUGERENCIAS O COMENTARIOS**

---



---

**¡MUCHAS GRACIAS!**

### Anexo D: Términos y condiciones

## TÉRMINOS Y CONDICIONES

Este contrato describe los términos y condiciones generales del uso de los servicios ofrecidos por PENTOLA TALLER DE GASTRONOMÍA. Cualquier persona que desee hacer uso de estos, podrá hacerlo sujetándose a los presentes términos y condiciones, así como a las políticas y principios incorporados al presente documento. Si la persona no acepta estos términos y condiciones, no se le prestará el servicio.

## **I. DEL OBJETO**

El objeto de los presentes términos y condiciones es regular la utilización de los servicios que se encuentran a disposición del público en general. El titular se reserva la facultad de modificar en cualquier momento, con previo aviso a las personas que ya hayan separado su cupo (con un abono) el contenido, las fechas, o cualquier otro aspecto de cualquier taller; en este caso, la persona previamente inscrita podrá determinar si desea continuar en el proceso de inscripción o recibir reembolso total de su dinero (únicamente si el titular es quien decide hacer la modificación).

Los talleres irán dirigidos a cualquier persona mayor de 13 años que se encuentre con uso total de sus facultades, por lo cual PENTOLA TALLER DE GASTRONOMÍA declina cualquier responsabilidad en caso de mal uso del servicio por parte del usuario, quien deberá aceptar plena responsabilidad de sí mismo.

## **II. DEL USUARIO**

La utilización de los servicios proporcionados por PENTOLA TALLER DE GASTRONOMÍA por parte del usuario serán de libre decisión, y si se decide tomarlos, se estará sujeto a estos términos y condiciones. El usuario se compromete a utilizar la información, contenidos y actividades durante el servicio de manera lícita, sin contravenir lo dispuesto en los presentes términos y condiciones, la moral o el orden público, y se abstendrá de realizar cualquier acto que pueda suponer una afectación a los derechos de terceros, o perjudique de algún modo al establecimiento de PENTOLA TALLER DE GASTRONOMÍA o su nombre. Así mismo, el usuario se compromete a proporcionar información lícita y veraz en cualquier formulario que le sea pedido diligenciar.

En cualquier caso, PENTOLA TALLER DE GASTRONOMÍA no se hará responsable de las opiniones, comentarios, actitudes y/o acciones que los usuarios del taller realicen entre sí.

Al tratarse de talleres dirigidos a mayores de 13 años, el usuario (si es mayor de edad) manifiesta ser mayor de edad y disponer de la capacidad jurídica necesaria para sujetarse a los presentes términos y condiciones. Si se trata de una persona menor de edad, sus padres deberán firmar los presentes términos y condiciones, accediendo a la total responsabilidad del menor de edad por el cual firma.

### **III. DE LA INSCRIPCIÓN Y EL PAGO**

Una vez se haya mostrado interés por participar en alguno de los talleres por parte del usuario, el titular dará las instrucciones para el debido registro e

inscripción. El usuario deberá hacer una consignación a la cuenta de ahorros que se le indicará, o realizar un abono en el punto físico de PENTOLA TALLER DE GASTRONOMÍA; este abono debe ser de por lo menos la mitad del valor del taller, para asegurar así el cupo. El día del taller se recibirá el valor restante en efectivo.

Cada taller tiene un número mínimo de personas inscritas para su realización, en caso que este quórum no se complete o cualquier otra situación se presente, el titular deberá cancelar la clase, dando previo aviso a los usuarios que realizaron su inscripción. El titular se compromete a hacer el reembolso del 100% del valor del abono por medio de una transacción bancaria.

En caso que el usuario no pueda asistir al taller, deberá comunicar al titular con al menos 5 días de anticipación para recibir el 100% de devolución, en caso contrario, se le devolverá únicamente el 50% del valor abonado, o se puede abonar a otro taller que desee.

#### **IV. POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS**

De conformidad con lo establecido en la ley del manejo de información personal, 'Habeas Data', el titular se compromete a adoptar las medidas necesarias que estén a su alcance para asegurar la privacidad de los datos personales recabados de forma que garantice su seguridad, se evite su alteración, pérdida, propagación o tratamiento no autorizado.

Además, a efecto de dar cumplimiento a lo establecido en la ley de manejo de información personal, todo dato personal que sea recolectado a través del sitio web, del punto de venta o de cualquier otro medio será tratado de conformidad con los principios de licitud, calidad, finalidad, lealtad y responsabilidad. Todo tratamiento de datos personales quedará sujeto al consentimiento de su titular.

## **Anexo E: Contrato prestación de servicios**

### **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES**

Entre los suscritos, **NATHALIE ÁLVAREZ**, mayor de edad, identificada con cédula de ciudadanía No. 1020827794 expedida en Bogotá DC, , actuando en nombre y representación propia, quien en adelante se denominará EL CONTRATANTE, por una parte, y por otra, **XXXXXX XXXXXXXX**, mayor de edad, identificado(a) con cédula de ciudadanía No. **xxxxxxx** expedida en **XXXXXX**, actuando en nombre propio y quien para los efectos del presente Contrato se denominará EL CONTRATISTA, **acuerdan celebrar el presente contrato de prestación de servicios de capacitación gastronómica**, el cual se regirá por las siguientes cláusulas:

**PRIMERA.-OBJETO:** EL CONTRATISTA en su calidad de ejecutor, se obliga para con el CONTRATANTE a realizar todas las tareas propias de la capacitación gastronómica para el grupo de personas que tomarán el taller con PENTOLA TALLER DE GASTRONOMÍA.

**SEGUNDA.- VALOR:** El valor del presente contrato será por participación, la cual corresponde al 25% de las utilidades del taller a dictar. Este valor será cancelado una vez haya finalizado.

**TERCERA.- LUGAR DE TRABAJO:** El contratista se obliga para con el contratante a realizar las labores propias del presente contrato, en el establecimiento de comercio de PENTOLA TALLER DE GASTRONOMÍA ubicado en la Avenida Carrera 24 # 83 a 13 en la ciudad de Bogotá.

**CUARTA. HORARIO DE TRABAJO:** El horario será el determinado para dictar el curso, además del tiempo necesario para la preparación de este y de la organización posterior al taller.

**QUINTA.-DURACIÓN:** Este contrato tiene una vigencia por el tiempo en que se dictará el curso. Una vez finalizado el curso, este contrato pierde vigencia.

De conformidad con lo anterior, las partes suscriben el presente documento en dos ejemplares del mismo tenor, a los diecinueve x días del mes de x de xxxx (xx números).

**Anexo F: DOFA**

<b>DEBILIDADES</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bajos niveles de ventas</li> <li>• No contar con un chef o cocinero de planta</li> <li>• Bajo reconocimiento en redes sociales y página web</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es un mercado que no está hacinado con competidores</li> <li>• Gran cantidad de influenciadores en el área gastronómica</li> <li>• Crecimiento en el interés por la buena gastronomía de parte de los colombianos</li> <li>• Expansión de la comunicación por medio de diferentes canales virtuales</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ubicación, infraestructura y maquinaria</li> <li>• Disponibilidad para cualquier tipo de taller</li> <li>• Contar con aliados en temas de utensilios, maquinaria y refrigerios</li> <li>• Buen servicio y calidad en la experiencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Precios extremadamente bajos en el mercado</li> <li>• Que el segmento no tenga claro el concepto de negocio</li> <li>• No contar con parqueadero en el punto</li> </ul>

## Anexo G: Indicadores de conversión

### Instagram

Título de la publicación	Fecha de publicación	Inversión	# de vistas	Likes	Interesados mayor info	Interesados pago	# Participantes pagos
Hojaldres	6/19/18	\$ 15,000	5926	67	10	7	6
Panadería europea	8/27/18	\$ 10,000	4081	53	15	7	7
Cupcakes, macarons	8/28/18	\$ -	542	55	22	5	10
Tartaletas	9/10/18	\$ 10,000	4564	55	10	3	0
Chocolatería	9/26/18	\$ 10,000	3925	299	8	0	0
Panadería saludable	10/3/18	\$ -	682	46	6	0	0
Maratón Halloween	10/13/18	\$ -	693	121	5	2	0
Comida cubana	10/17/18	\$ 10,000	1678	201	1	0	0
Carnes	10/22/18	\$ 5,000	685	260	4	1	0
Galletas navideñas	11/13/18	\$ -	706	51	10	7	6
Casa de jengibre	11/22/18	\$ -	794	55	7	5	5
Galletas San Valentín	1/14/19	\$ 3,617	2098	71	5	1	2
Canapés	2/9/19	\$ -	766	47	0	0	0
Tortas decoradas	3/9/19	\$ 12,000	13380	335	6	4	3
Panadería sin gluten	3/18/19	\$ -	852	51	6	0	0
Ensaladas y poke bowl	3/21/19	\$ 8,000	5258	203	0	0	0
Pizza	3/24/19	\$ -	849	45	0	0	0
Comida vegana	3/27/19	\$ 8,000	10457	278	5	1	0
Pasta	3/28/19	\$ 6,000	2536	161	7	5	4
Postres italianos	3/28/19	\$ 8,000	12031	236	6	4	3
Comida Peruana	4/2/19	\$ 10,000	4596	207	2	0	0
Panadería europea	4/8/19	\$ -	825	38	10	3	0
Cupcakes	4/11/19	\$ 10,000	24225	213	6	0	0
Conservas	4/12/19	\$ 12,000	6420	265	2	1	9
Coctelería	4/15/19	\$ -	804	172	1	0	0
Number Cakes	4/19/19	\$ 6,000	6152	321	3	0	0
Mesa dulce	4/29/19	\$ 10,000	7116	341	11	5	0
Día de madre	5/1/19	\$ 8,000	4172	314	0	0	0
Pizza	5/4/19	\$ 8,000	8187	262	14	3	5
Comida mexicana	5/13/19	\$ -	811	58	1	0	0
Macarons y merengues	5/16/19	\$ -	828	66	10	1	0
Flores en buttercream	5/28/19	\$ 10,000	2598	166	0	0	0
Drip cake	5/29/19	\$ 8,000	8596	229	0	0	0

# MailChimp

Nombre de la campaña	Fecha	# contactos	% apertura email	% clicks	Respuestas
Taller canapés	2/14/19	119	44.5%	2.5%	0
Calendario	3/12/19	118	41.5%	1.7%	0
Cursos abril	3/28/19	118	31.6%	1.7%	0
Comida peruana	4/8/19	117	30.8%	0.0%	0
Día de madre	5/2/19	129	18.6%	0.0%	1
Cursos cocina	5/14/19	137	26.7%	0.7%	1
Tortas	5/30/19	147	21.4%	0.0%	0

## Anexo H: Distribución espacio físico

2do Piso

