



**Nombre del alumno:**

- Diana Belén López Gómez
- Karla Estrella Rodríguez Acosta.
- José Antonio España Reyes.
- Ángel Mauricio López Ancheita.

**Nombre del profesor:** Ing. Abel Estrada Dichi.

**Nombre del trabajo:** Examen.

**Materia:** Taller del Emprendedor.

**Grado:** 9º cuatrimestre.

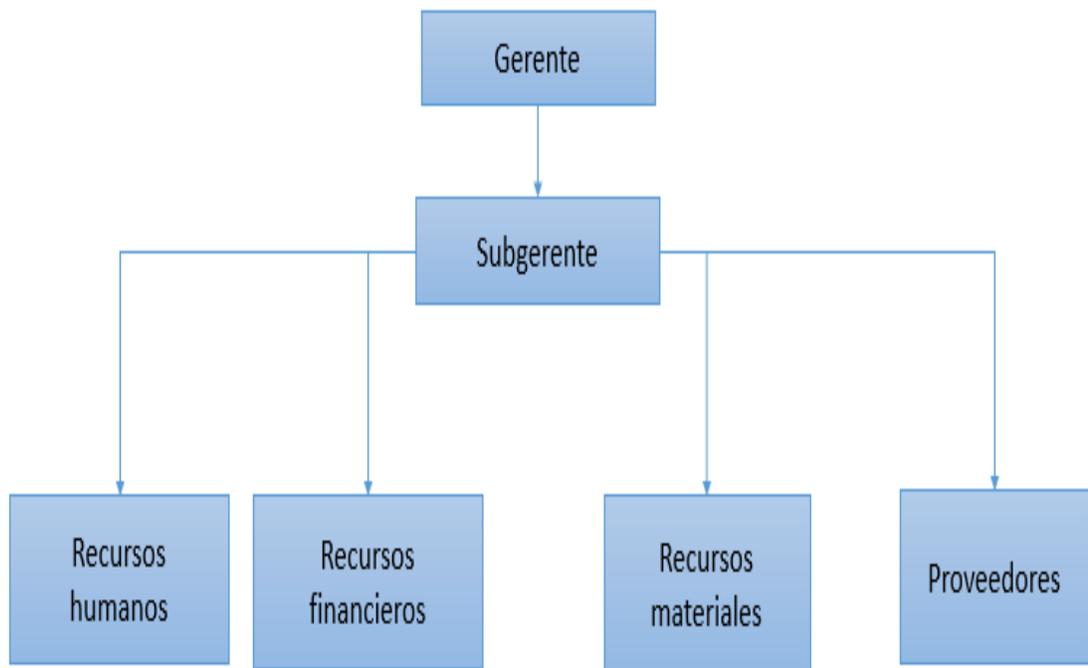
**Grupo:** Arquitectura.

Ocosingo, Chiapas a 22 de junio de 2020.

**Quesería**

***“El Mero  
Leek”***

# Organigrama



# IDEA DE NEGOCIOS

---

## QUESOS

### **IDEA PRINCIPAL.**

El propósito central que se tiene en mente, es el dar a conocer, la capacidad de los ocosinguenses, sobre realizar productos propios de la región, siendo uno de ellos el queso, con esto podemos darle una nueva identidad al municipio, por lo tanto, la exportación de quesos regionales también es adecuada para las microempresas pequeñas, que han proporcionado existencias específicamente para la gente de Ocosingo y les han animado a pensar con valentía y demostrar calidad.

### **OBJETIVO.**

El objetivo principal de esta idea es promover los productos de queso elaborados artesanalmente en Ocosingo, porque es el alimento que caracteriza a nuestra ciudad, por ello, al hacerlo llegar a otros lugares a un costo más accesible de modo que sea más factible su adquisición, ayudaría a promocionar la marca además de promover el desarrollo económico de las microempresas locales.

### **JUSTIFICACIÓN.**

Ocosingo está lleno de pequeños negocios productores de queso, (en sus diferentes clasificaciones: queso bola, queso panela, quesillo, quesos en enchilados, de cuadros, chalupero, requesón, etc.) siendo reconocidos por una sazón distintiva entre cada uno de ellos. La calidad que aporta cada productor es única, teniendo un lapso de tiempo alargado de durabilidad en sabor.

No son promovidos en venta a otras partes del estado ni del país, su venta es de manera local.

Tomando como iniciativa lo antes escrito, el proyecto tendría una factibilidad súper rápida, ya que, siendo un producto altamente comestible en cada uno de los hogares, su venta sería rápida y segura, teniendo a favor la diversidad de productos que se ofrecería y el derivado de ellos.

# ESTUDIO DE MERCADO

El Queso Crema y el queso de bola (este último originariamente del municipio de Ocosingo) de Chiapas muestra gran potencialidad comercial y de desarrollo regional. Este queso genuino, de pasta ácida y tajable, se elabora con leche cruda de ganado de doble propósito (cruza de europeo y cebú) manejado extensivamente.

Actualmente, en el estado de Chiapas se produce cerca de un millón de litros de leche por día, la mayor parte con base en el sistema de lechería extensiva (empleando libre pastoreo) cerca del 70 por ciento de esa producción se canaliza a la elaboración de quesos artesanales. Tan sólo en la Costa, principalmente en los municipios de Pijijiapan, Tonalá y Mapastepec, Pomeon, estimaban la existencia de unas 200 queserías, la mayoría pequeñas y artesanales, que elaboran este producto.

No obstante que el queso objeto de estudio se conoce como Queso Crema de Chiapas dentro y fuera de ese estado, debido a la variabilidad en el proceso de hechura en las tres regiones de estudio (Costa, Frailesca y Norte) se puede suponer la existencia de categorías (sub-especies) distintas de este queso. Estas diferencias en el producto se manifiestan a través del contenido de humedad, características de textura, atributos sensoriales y aun en la conservabilidad del producto.

De la misma manera Ocosingo se caracteriza por lo mencionado en el párrafo anterior, la exclusividad de los quesos realizados en pequeñas microempresas de manera artesanal, mantiene un sabor único a diferencia de los demás municipios, por la humedad de nuestra zona, características en la textura, aromas, así como la durabilidad en sabor y consistencia del producto.

La siguiente tabla nos muestra los promedios que existen a nivel estatal en la producción de queso.

**CUADRO 1. PROMEDIOS Y DESVIACIONES ESTÁNDARES DE ALGUNOS ATRIBUTOS DEL PERFIL DE LOS PRODUCTORES DE QUESO CREMA DE CHIAPAS, EN TRES REGIONES DEL ESTADO**

Atributo	Región Costa	Región Frailesca	Región Norte
Edad (años)	50.8 ± 11.6	40.4 ± 9.2	50.2 ± 12.1
Antigüedad en la elaboración del queso (años)	26.8 ± 19.5	10.3 ± 3.9	20.6 ± 14.6
Volumen de leche transformado en época de secas (L)	6,280 ± 10,188	3,050 ± 4,785	1,471.6 ± 2,417
Número de proveedores	78.6 ± 123	31.1 ± 35.0	10.73 ± 13.8
Queseros con conocimiento de quesería tradicional (por ciento)	76.9	100	94.4
Queseros que piensan tendrán sucesores en queserías (por ciento)	84.6	42.85	77.7
Queseros que piensan que sus hijos retomarán la actividad (por ciento)	61.5	42.85	61.11
	n = 13	n = 7	n = 18

La empresa a ejecutar tiene como competencia las siguientes distribuidoras y queserías a nivel municipal:

### **Queserías en Ocosingo, Chiapas.**

- Quesos Santa Rosa.
- Quesos Laltic.
- Quesos Qeshil.
- La regional.
- Quesos Bulshbak.
- Quesodam.
- Distribuidora abarrotera Belem.
- Quesos Gómez.

En cuanto a la competencia a nivel estatal se encuentran las siguientes queserías y distribuidoras, puesto que las mismas cuentan con varias sucursales en los diferentes municipios que conforman el estado, siendo potenciales de gran magnitud.

### **Queserías a nivel estatal.**

- Quesos La Ceiba.
- Quesos Santa Rosa.
- Quesos Santa Rita.
- Quesos de Chiapas.
- Quesos San Francisco.
- Quesos San Fernando.
- Quesos y cosas San Cristóbal.
- Quesos San Bartolo.
- Quesos la Ordeña.
- Quesos del Valle.
- Quesería y cremería Lolita.
- Distribuidora de quesos VASDOM.
- Quesería San Juan.
- Quesería Santa Cruz.
- Lácteos Maya.
- Quesos Brigal.
- Industrias Lácteas Blanquita.

Todas las queserías anteriores ofertan en común los siguientes productos:

- ✓ Queso crema.
- ✓ Queso doble crema.
- ✓ Queso enchilado.
- ✓ Queso botanero.
- ✓ Queso seco (chalupero).
- ✓ Queso de bola (distribuidoras ocosinguenses).
- ✓ Crema.
- ✓ Quesillos.
- ✓ Dulces artesanales a base de leche.

Los posibles clientes que la empresa tiene en cuenta principalmente son la comunidad en general de nuestro municipio, por consiguiente, los clientes mayoristas y potenciales son pertenecientes a los siguientes municipios: San Cristóbal de las Casas, Tuxtla Gutiérrez, Comitán de Domínguez, Chiapa de Corzo, Ocozocoautla de Espinosa, Tapachula, Tonalá, Palenque, debido a que en estos municipios la economía es estable, tienen alta densidad de población que busca adquirir estos productos para satisfacción propia.

## **CLIENTES**

---

El status socioeconómico en el que se encuentra Ocosingo, Chiapas es un nivel medio. La economía de la ciudad se concentra en el comercio, la ganadería y la agricultura. En el caso de la ganadería es de las principales actividades del municipio y se destaca por ser uno de los principales productores de ganado bovino del estado, predominando las razas tropicalizadas para adaptarse a las condiciones tropicales para la producción de carne y leche, con ello se lleva a cabo otra actividad, la cual es la producción del queso; Ocosingo es famoso por la producción de quesos a nivel estatal (Queso de Bola de Ocosingo y Queso Chiapas), poseyendo estilos genuinos que los ubican en la categoría de quesos artesanales de gran añejamiento y otros considerados frescos.

El Queso Bola de Ocosingo, es un elemento de identidad regional en el Estado de Chiapas, ya que posee características propias que lo diferencian de otros quesos por ser elaborado a partir de un proceso artesanal. Está formado por una bola de queso doble crema, forrada después de 21 días de maduración por una capa de queso descremado. Es elaborado a partir de la cuajada de la leche 100% de vaca, con adición de crema, obtenida por la coagulación de la caseína con cuajo, gérmenes lácticos, enzimas apropiadas, ácidos orgánicos comestibles y sin tratamiento ulterior por calentamiento, drenada, prensada o no, con adición de fermentos de maduración, dando lugar a dos tipos de queso distintos: Queso Crema y Queso Doble Crema.

Tomando en cuenta el nivel socio económico con el que cuenta la sociedad de Ocosingo, se mencionaran durante esta información los precios aproximados que se pagan por los diferentes tipos de quesos en Ocosingo, estos precios varían de acuerdo a cada tienda, en este caso colocamos un promedio para ser más exactos.

Así mismo elegimos este producto puesto que es muy consumido e importante para el municipio, así como también le proporciona identidad y distinción a nivel estatal.

Los clientes con los que se iniciara, primeramente, son las familias, puesto que el queso es un producto muy consumido por personas de diferentes edades, este se puede consumir en distintas formas, (en quesadillas, acompañando algún platillo, queso espolvoreado, en postres, en botana y mucho mas) es por ello que se ha vuelto un producto muy consumible.

Se iniciará con la venta al menudeo y después de un tiempo se proseguirá a la venta por mayoreo, haciendo la exportación a las diferentes ciudades y/o municipios del estado de Chiapas. Esto con el fin de dar a conocer el producto a nivel estatal y con ello las personas pueda adquirir el producto de una manera más fácil y económica, pudiendo así disfrutar de la calidad y buen sabor que se ofrece.

Los tipos de queso que más demanda tienen son los siguientes:

➤ **Queso Bola forrado.**



Está formado por una bola de queso doble crema, forrada después de 21 días de maduración por una capa de queso descremado. Su precio de un queso mediano de aproximadamente 290 gramos es de \$134.00 por lo regular.

➤ **Queso doble crema**



Queso de pasta suave elaborado con leche de vaca. Se emplea en la preparación de panes y postres y para espolvorearlo sobre antojitos. Su precio es \$70.00 el medio kilo, aproximadamente.

➤ **Queso enchilado**



Queso que en la superficie lleva una pasta de chiles secos rojos que en algunos casos contiene vinagre y ajo. La técnica preserva el queso, le ayuda a no sufrir los ataques de hongos y bacterias, y contribuye a su añejamiento, además de que le aporta características y sabor únicos. Su precio es de \$150 kg, aproximadamente.

➤ **Queso botanero**



Llevan rajadas de chiles frescos, en vinagre o secos en su elaboración y tienen como objetivo mezclar los chiles con la pasta del queso en su totalidad. Algunos llevan trozos de jamón. Su precio es de \$150.00 kg, aproximadamente.

➤ **Queso seco (para espolvorear).**



Es queso madurado o añejado, que no sea fresco. Tiene la característica de haber perdido todo su suero, ser más compacto, de sabor más salado y con mayor porcentaje de grasa. Casi siempre es de leche de vaca, aunque existen también de leche de cabra. Su precio por lo regular es de \$80 el kg, aproximadamente.

Para finalizar agregamos que Ocosingo, Chiapas es una ciudad muy tradicional y rica en cultura.

## **DELIMITACIÓN GEOGRÁFICA DEL MERCADO**

# **VENTAJA COMPETITIVA**

---

- **Sabor**

Como empresa se buscará brindar a todos los clientes a los que distribuyamos nuestros productos el compromiso del buen sabor que los productos que elaboremos

tendrán. Puesto que una ventaja de la cual sacaremos mayor provecho para asegurar lo antes mencionado es la forma de elaboración de los mismos.

La elaboración de queso artesanal tiende a ser compleja y rigurosa, el sabor sigue consistente por cada paso que tiende a realizarse y sobre todo a los ingredientes de calidad. Uno de estos es el uso de la leche 100% entera, asegurándonos de que está presente calidad sin ser rebajada con agua o algún otro líquido que haga que el sabor nuestros productos pierda sabor. Como el caso de la industria, con ingredientes que hacen rendir mayor producción o la disminución de la leche en la elaboración, oh bien el uso de leche polvorizada, haciendo tener un sabor distinto y desabrido al que se obtiene con la elaboración de manera artesanal.

De la misma manera contemplamos los siguientes puntos:

- **Rapidez en el servicio y tiempo de entrega**

Estos dos van de la mano, debido a que en cuanto mayor sea la rapidez en el servicio la entrega será realizada de manera inmediata, minimizando el lapso de duración de tiempo, satisfaciendo así la necesidad de los clientes.

Para ello se necesita el suficiente personal capacitado para cada labor, existiendo experiencia laboral en ellos, delegando actividades al mismo personal para una agilización en cuanto a la producción.

- **Calidad del producto**

Los tenderos, en especial aquellos que administran las más grandes tiendas, tienen, por lo general, una buena idea de lo que sus clientes desean en términos de calidad. Los clientes no dudarán en decirles si no les gusta un producto y algunas veces les pedirán tener inventarios de marcas que ellos han adquirido en otras partes. Hay que preguntar a los tenderos qué piensan de la calidad de los productos que están

vendiendo y si hay algún vacío en el rango de variedades que ofrecen que uno pudiera abastecer.

- **Envase y embalaje**

El empaque tiene que proteger y preservar el producto. Aún más, la decisión que uno tome acerca del tipo de empaque que va a usar debe estar basada en la investigación que se haga entre los consumidores, minoristas y mayoristas, así como en la clase de empaque de que se disponga. Conviene tratar de encontrar la razón por la cual se usan tipos especiales de empaques y envases.

Es preciso revisar los diferentes tipos de envase que se usan y comentar con los minoristas sobre las clases de empaque que ellos prefieren y las razones para ello. Por ejemplo, los minoristas pueden desear artículos que puedan ser fácilmente acomodados en sus estantes y por ello pueden preferir bizcochos o pasabocas empacados en cajas y no en bolsas.

El empaque cumple con tres funciones básicas:

- Protege y ayuda a preservar el producto.
- Permite una forma adecuada de manipular y transportar el producto.
- Puede ser usado como medio de promoción y de dar información sobre el producto.

El empaque protege un producto haciendo máxima su vida de estante, en este caso el refrigerador de cada hogar. En síntesis, el empaque puede proteger los productos de las siguientes clases de problemas:

- Contaminación por bacterias.
- Enmohecimiento superficial.
- Contaminación por suciedad e impurezas.
- Daño físico.
- Daño por humedad, aire y, en algunos casos, luz.
- Evaporación.

- **Servicio 24/365**

Se toma en cuenta el hecho de satisfacción de la población en todas las épocas del año, sin hacer a un lado los derechos laborales que nuestros trabajadores tendrías, en épocas vacacionales como son: navidad, semana santa y feriados.

Esto se cumpliría con una amplia elaboración de productos a entregar fechas anticipadas a las que no se laborarían, utilizando productos que ayuden a la conservación del mismo producto, para una larga duración en las tiendas comercializadoras que se encarguen de ofertar nuestros productos.

- **Atención al cliente**

Este apartado se refiere al esmero que les pongamos a nuestros clientes al momento de brindarles el servicio de la venta de productos.

La atención que se pretende brindar a los clientes es la mejor posible, se busca mantener una mejor comunicación entre cliente y empresa, es decir usar los medios de comunicación, por ejemplo, publicar mediante redes sociales o páginas de internet propias de la empresa los productos que se tienen a la venta, colocar sus características, el precio y demás para que los clientes puedan conocer que es lo que se vende y así serviría como medio para mayor atracción de ellos y mantenerlos informados sobre los productos que se venden.

También se pretende el uso de llamadas por teléfono o por medio de whatsApp en el que puedan hacer sus pedidos y apartados de productos.

Otro punto importante es la capacitación del personal en el servicio que se ofrece; esto incluye que comprendan qué nivel satisface y cuál supera las expectativas de los clientes, incluyendo la manera de ofrecerlo.

Otra ventaja que se ofrece es en cuestión de el:

- **Manejo de devoluciones**

En este apartado se pretende que, si en dado caso el producto llegara en malas condiciones a su destino y no contara con las características tal cual como lo ofrece la empresa productora, este producto contara con una garantía, por ejemplo, si el producto esta defectuoso en cuanto a un sabor diferente, o consistencia es decir que no pueda ser consumida, la empresa hará el cambio de producto, es por ello que se procura trabajar con la mejor calidad posible para evitar ese tipo de problemas.

Posteriormente se menciona otro punto importante:

- **Amigable con el medio ambiente**

En cuestión del proceso de producción se ve afectado de alguna manera el medio ambiente, ya que algunos desechos como el lacto suero que es vertido al drenaje, es relevante al constituir una fuente potencial de enfermedades; por lo que, considerar alternativas como la elaboración de bebidas y la deshidratación de estos producto favorecerá mucho a disminuir el impacto que se causa ambientalmente, con este producto que algunos consideran desechos se pretende elaborar bebidas derivadas de lácteos, deshidratarlos antes o bien emplearla para otros productos, o bien buscar a quien venderle estos residuos que con la tecnología avanzada actualmente existen muchas empresas que les dan un segundo uso a estos productos, por ejemplo los emplean para elaborar cremas u otro tipo de mercancía para la población.

- **Producto orgánico**

Se consideran productos orgánicos, puesto que en su proceso de elaboración no se agrega ningún producto químico, como empresa consideramos que lo primordial en estos tiempos en brindar alimentos más sanos que sin duda implica menores gastos

en enfermedad, mejor calidad de vida, disfrutar más intensamente de los sabores y del placer gastronómico que se les ofrece.

- **Precio**

En cuanto al precio se busca mantener un promedio con relación a las demás queserías del municipio de Ocosingo, es decir buscar precios considerados que la población pueda pagar. En cuanto a este rubro consideramos que si manejamos precios menores, será una ventaja, puesto que eso atraerá más clientes y el consumo será más seguido.

## **ANALISIS DE LA DEMANDA**

---

### **PRODUCTOS MAS VENDIDOS:**

- Queso bola forrado
- Queso doble crema
- Queso enchilado
- Queso botanero
- Queso seco (para espolvorear)

### **CANTIDAD DE VENTAS EN PRODUCTOS O EN PESOS**

De manera general, un dato aproximado en ventas de la empresa queda de la siguiente manera:

- Meta del día  
Venta globalizada de productos: \$500.00 de manera local, ahora bien, en todo el estado \$1500.00.
- Meta del mes  
Con base a la venta del día de manera mensual tendríamos los siguientes ingresos: \$15,000.00 de manera local, \$45,000.00 sería el ingreso a nivel estatal.
- Meta anual

El total de ingresos de manera local es la siguiente: \$180,000.00

El total de ingresos estatal queda de la siguiente manera:  
\$540,000.00

## MERCADO POTENCIAL

---

Para que el desarrollo de la empresa sea factible desde un inicio, hay que considerar ciertos aspectos para lograr que el producto sea uno de los más consumidos ante las demás marcas.

Por ello, priorizaremos que nuestro queso sea adquirido para cualquier familia, desde los pequeños hasta los adultos, otorgándoles una variedad consistente para cada gusto o criterios del mismo.

Además, con respecto a los usuarios que obtienen este tipo de productos en la región, son familias, que, por lo usual, adquieren distintos tipos de quesos para el acompañamiento de sus comidas, de tal modo que nos centraremos a todo usuario correspondiente, para acaparar a la mayor cantidad de clientes, incrementar la utilidad, la producción y la distribución a otras regiones.

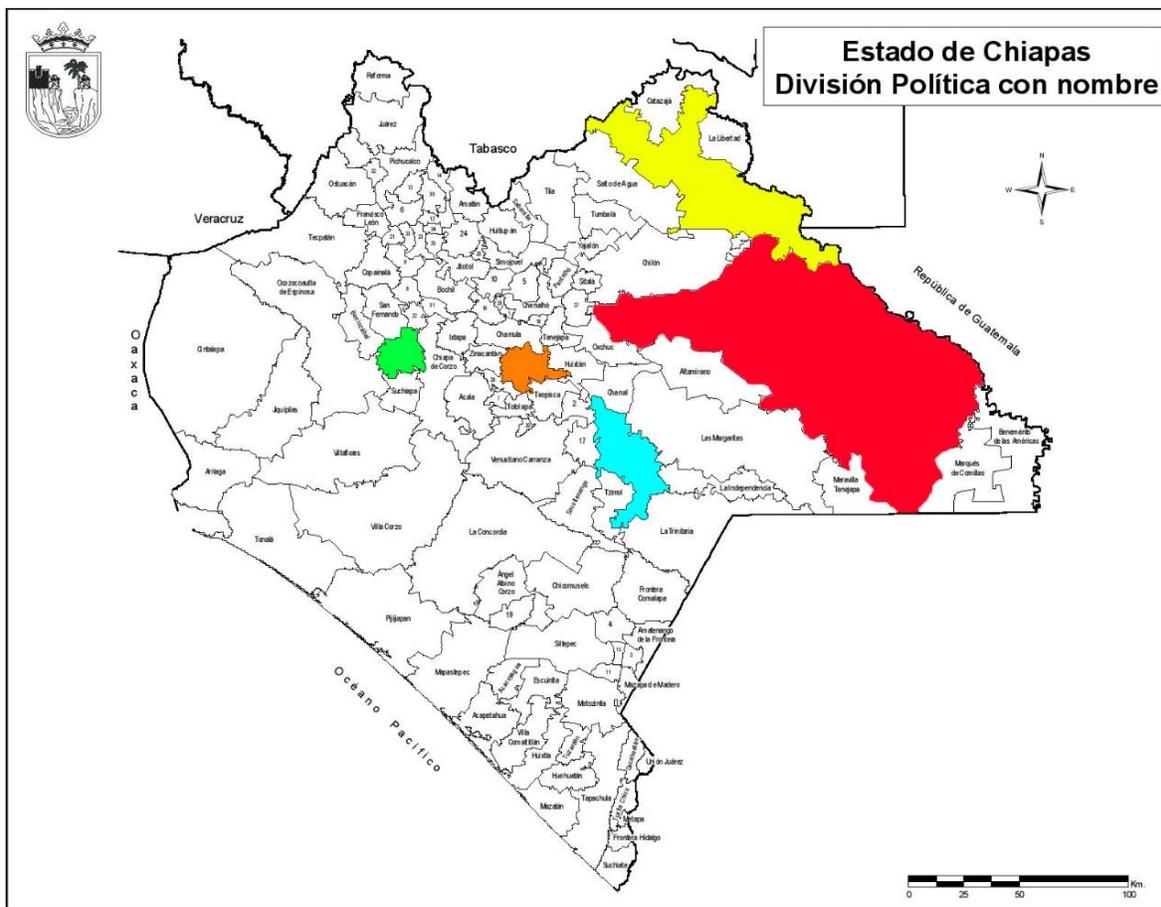
Para la comercialización del queso a otros lugares, es más viable que la distribución se realice a municipios cercanos del lugar de producción original, dado que en un inicio es más favorable, de modo que se ahorra en gastos de transporte para el repartimiento de los quesos, inclusive la distribución sería más rápida por la cercanía de los municipios, además, el sector poblacional es variado pero lo principal es que consumen productos regionales y la competitividad no es tan amplia como otros.

En un principio el queso que nosotros comercializaremos, correspondiente a su producción sería de pequeñas cantidades, pero de sabores y consistencias variadas, dado que primeramente hay que hacer un estudio de los productos que más se consumen o los que prefieran las personas, de ahí se haría una producción mayor, pero centrándonos en los quesos preferidos por los clientes.

De igual manera la comercialización, ahora si se extendería a otros municipios más lejanos, pero esta vez, con productos ya factibles para el mejoramiento de la empresa.

## ZONAS GEOGRÁFICAS VIABLES PARA COMERCIALIZAR

Para lograr grandes beneficios con la venta de estos productos, es necesario la distribución a otros municipios, por ello, las posibles áreas a distribuir serian:



- ❖ Ocosingo (Principal Distribuidor Originario).
- ❖ Palenque.
- ❖ San Cristóbal de las Casas.
- ❖ Tuxtla Gutiérrez.
- ❖ Comitán de Domínguez.

# ANALISIS DE LA OFERTA

---

## ENCUESTA

1. ¿Con que frecuencia consume productos lácteos?

- Frecuente.
- Poco frecuente.
- Nulo.

2. ¿Qué tipo de producto lácteo consume con mas frecuencia?

- Leche.
- Queso.
- Crema.
- Quesillo.

3. ¿Cuál es el queso de su preferencia?

- Queso Bola.
- Queso enchilado.
- Queso botanero.
- Queso seco.
- Queso-Crema.

4. ¿Todos los integrantes de su familia son tolerantes a la lactosa?

- Si
- No

5. Le gustaría que distribuyamos productos deslactosados.

- Si
- No

6. ¿Cuánto estaría dispuesto usted a pagar por un queso bola?

- \$100.00
- \$150.00
- \$200.00

7. Le parece factible el servicio 24/7 en nuestro establecimiento.

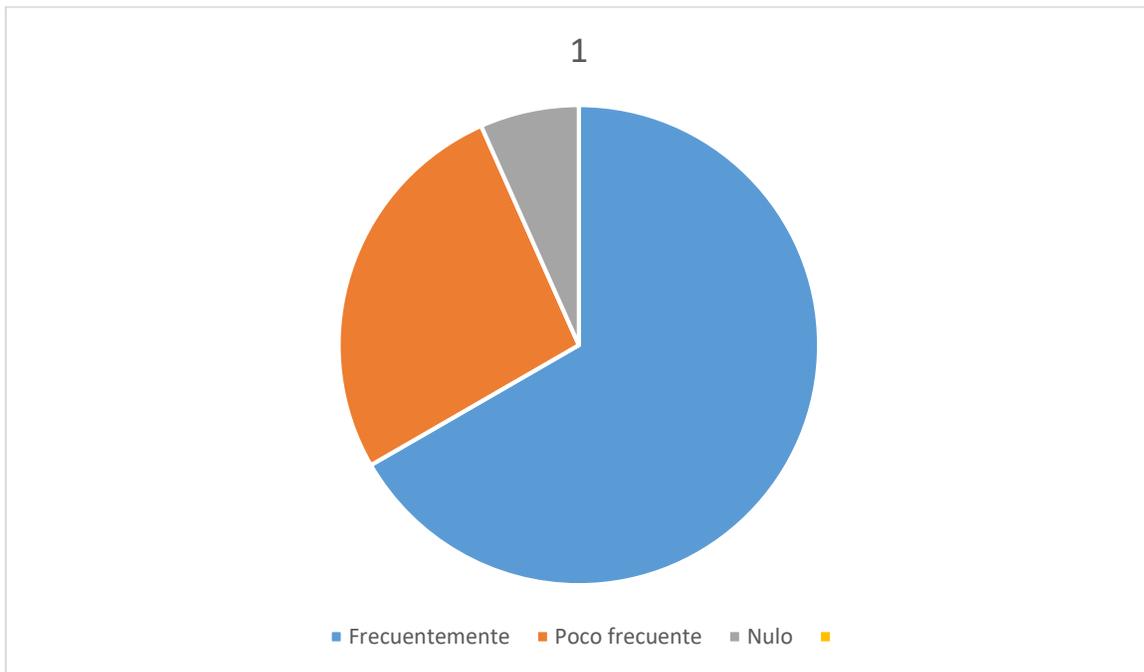
- Si
- No

8. En donde le gustaría que se ubicara nuestro establecimiento.

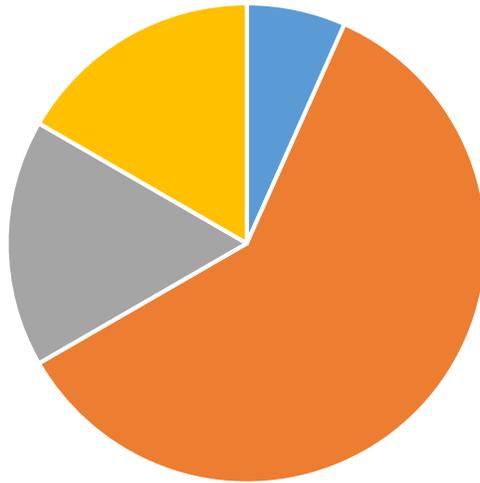
- Zona centro.
- A la periferia de la ciudad.
- Mercado.

## GRÁFICAS

Las siguientes graficas fueron aplicadas a un total de 30 personas del municipio, a manera de tener un estudio referente a Ocosingo. Quedando los resultados de la siguiente manera:

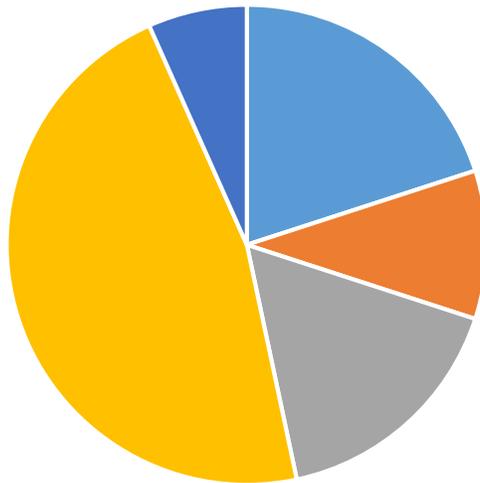


2



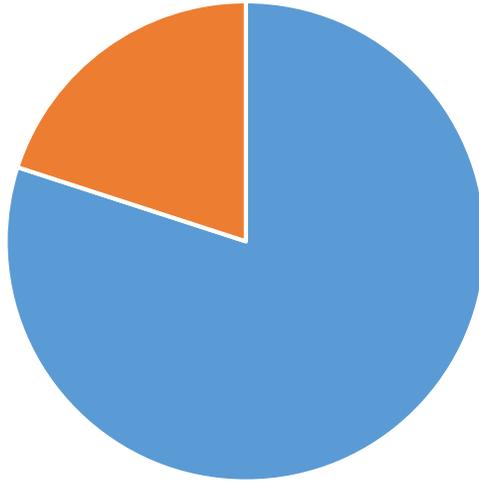
■ Leche ■ Queso ■ Crema ■ Quesillo

3



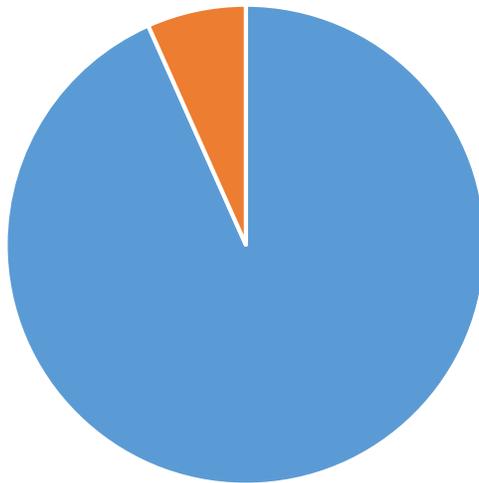
■ Queso Bola ■ Enchilado ■ Botanero ■ Queso Crema ■ Seco

4



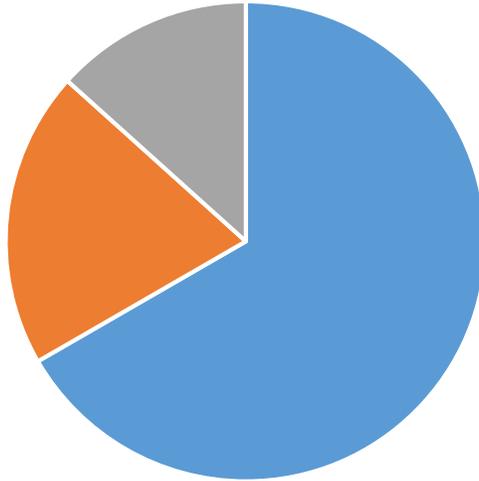
■ Si ■ No ■ ■

5



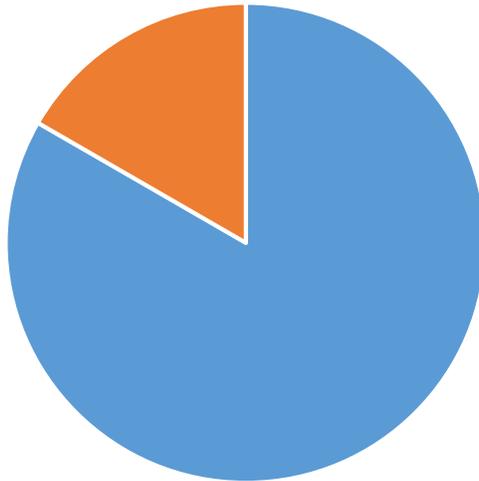
■ Si ■ No ■ ■

6



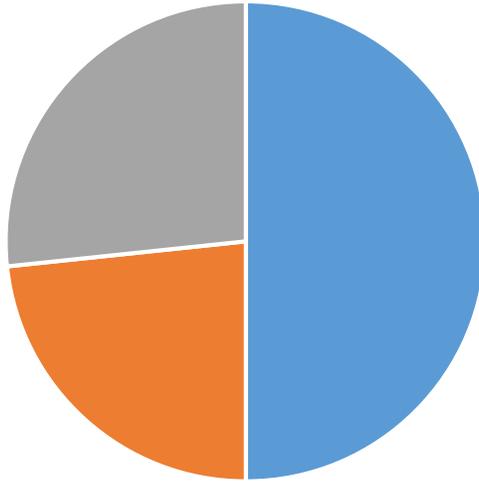
■ \$100 ■ \$150 ■ \$200 ■

7



■ Si ■ No ■

8



■ Zona centro ■ Periferia ■ Mercado ■