



# Universidad del Sureste

## Desarrollo empresarial



Alumna: Tannia Ventura Arizmendi

Docente: Juan Manuel Jaime Díaz

Lic. Admón. y estrategia de negocios.

**Ante-Proyecto**

VI Cuatrimestre

4 Unidad

Fecha de entrega: 02/08/2020

# INDICE

Página (s).

Descripción del proyecto.....	3
Justificación del proyecto.....	4
La misión y la visión de la empresa.....	5
Objetivos: Principal y Específico.....	6
Alcances y limitaciones.....	7
Procedimiento.....	8
Descripción de las actividades.....	9
Cronograma de las actividades.....	10
Presupuesto.....	11
Organización de la empresa.....	12
Bibliografía.....	13

## Descripción del proyecto

Dulce Capricho es una empresa ideada muchos años antes, ya que la propietaria Tannia Ventura Arizmendi, ha vivido en una familia trabajadora, en la cual aprendió repostería, ayudando a su madre en la creación de pasteles y postres caseros tradicionales, dejándole un valioso oficio, por lo que ella se dispuso a estudiar una licenciatura en administración y estrategias de negocios, y así contar con los conocimientos necesarios para administrar su propia empresa, contando con años de experiencia en repostería.

De tal modo que esta es una empresa enfocada en satisfacer los gustos más exigentes de nuestros consumidores tanto en sabor como en calidad por ello contamos con un personal comprometido y capacitado en la elaboración de repostería.

Contando con pequeñas máquinas de última generación, ambientes saludables, insumos de calidad con registros sanitarios, buena ubicación, documentación en regla y además cuenta con el libro de reclamos para satisfacer todas las necesidades de los clientes y no solo eso, sino que brindaremos un servicio rápido con calidad y puntualidad, haciendo de tus momentos únicos e inolvidables.

# JUSTIFICACIÓN

Contamos con deliciosos pasteles de todo tipo, y variedad de postres que deleitan tu paladar. Nuestra empresa se enfoca en:

- **Innovación y originalidad en cada postre.**
- **Satisfacer a los clientes en sus gustos y sabores.**
- **Personalización en modelos únicos.**
- **Venta de obleas 100% comestibles con personalización en la imagen.**
- **Pedidos a domicilio (con un mínimo de costo extra).**
- **Calidad.**
- **Sabores deliciosos e inolvidables.**
- **Escuchar al cliente en sus sugerencias.**
- **Tratar de siempre tener en tiempo y forma los compromisos.**
- **Precios accesibles.**
- **Garantía en nuestros productos.**

## MISIÓN

Nos enfocamos en: satisfacer y deleitar el paladar, el gusto de los más exigentes, brindándoles un producto saludable, novedoso, elaborado bajo los más altos estándares de calidad requeridos, y los mejores sabores a precios accesibles, ofrecemos garantía en nuestros productos y en el servicio al cliente con alto grado de responsabilidad. Nos identificamos por ser una empresa que trabaja con carisma y esfuerzo en la eficacia operacional con el fin de contribuir en la alimentación saludable de nuestros consumidores con productos de calidad.

## VISIÓN

Liderar la producción y comercialización de todo tipo de repostería y postres tradicionales con altos estándares de calidad y constante innovación, promoviendo a la vez una cultura de servicio que genere valor a nuestros clientes, proveedores, colaboradores y así establecer a la empresa “Dulce capricho” como una empresa a la vanguardia en la elaboración y comercialización de postres y repostería en general y también como empresa queremos abrir más locales en la ciudad para así estar más cerca de nuestros clientes.

# OBJETIVOS

## Principal:

- El objetivo general que tiene esta empresa es que los consumidores conozcan su producto y los diferentes sabores y presentaciones, y de esta manera ser aceptados por los mismos mediante herramientas de publicidad y promoción que ayudaran a alcanzar mis metas y también nos enfocaremos en brindar un servicio rápido, con calidad y puntualidad.

## Específicos:

- Lograr que la empresa Dulce capricho se posicione dentro de una de las mejores productoras, distribuidoras y comercializadoras de Repostería.
- Que el producto satisfaga el gusto del cliente y poner a disposición del público los pasteles con diferentes sabores y presentaciones así mismo ser aceptados mediante publicidad y promoción.
- Que el producto sea conocido y que llegue a venderse en los grandes mercados.

## ALCANCES

La ubicación de nuestra empresa es importante, es por ello que decidimos establecerla en un lugar estratégico, en la ciudad de Comitán Chiapas, ubicada en el barrio de Nicalokok, cuenta espacio amplio y limpio de todo tipo de contaminación, iluminado y nos acatamos a las medidas de higiene establecidas.

## LIMITACIONES.

Nos especializamos únicamente en repostería en general y todo tipo de postres.

En una amplia variedad de deliciosos postres, como ejemplos a los más destacados son: Chocoflan o imposible, pastel de queso (Cheesecake), quesoflan, pay de queso, pay de limón, pay de manzana, flan napolitano, galletas, cupcakes o panquecitos, entre otros esqicitos postres, en pastelería contamos con pasteles de tres leches y tradicionales, agregándole el relleno de su preferencia, los cuales ofrecemos: Yogurt (fresa, durazno), cajeta (con cacahuete, nuez y coco), moka (con cacahuete, nuez y coco), manjar con ralladura de limón y coco, vainilla (con cacahuete, nuez y coco), queso con zarzamora y demás.

## Procedimiento

Para el logro y éxito del cumplimiento de mis metas y objetivos, necesito guiarme y basarme de procedimientos específicos, es decir, una serie de pasos para evitar el fracaso de mis planes establecidos, es por ello que tome la tarea a indagar, capacitarme, leer, y demás que me beneficiara a obtener conocimientos de ayuda para lograr mis objetivos.

Los cuales son:

- Publicidad (Folletos, anuncios en radio, periódicos y espectaculares)
- Estrategias de marketing (2x1 martes y jueves, 15% de descuento los sábados, cupones y puntos válidos para descuentos, regalo de postre en fechas especiales como cumpleaños y aniversario de boda).
- Capacitación y adiestramiento trimestral para todo mi personal, tanto en panadería como repostería en general.
- Cursos cada 6 meses de comportamiento hacia el cliente.

## Descripción de las actividades

Para llevar a cabo mis actividades anteriores, las cuales plasme en el procedimiento, se requiere de diferentes factores para realizarlas, como:

- Especializar a mi personal administrativo para que lleven a cabo mis actividades estratégicas de marketing, ejemplo: delegar autoridad a dos personas, las cuales tomaran el control de las demás, para evitar conflictos, de lo cual estaré pendiente.
- Publicar mi empresa mediante un anuncio publicitario, el cual tengo hecho desde su inicio, lo enviare a estaciones de radio más frecuentes, plasmar espectaculares en lugares estratégicos y pegar folletos.
- Y mediante la página oficial de Dulce capricho, publicar mis promociones y ofertas para mis clientes.

## Cronograma de las actividades

No.	OBJETIVOS	1 AÑO											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Nuevo local	✓											
2	Comprar un horno		✓										
3	Comprar una batidora			✓									
4	Dar a conocerme				✓								
5	Lanzamiento de nuevos diseños					✓							
6	Lanzamiento de nuevos sabores						✓						✓
7	Contratación de personal								✓				
8	Cursos para el personal									✓			
9	Ir a la feria de exposiciones	✓					✓						✓
10	Mantenimiento de maquinaria										✓		
11	Sacar nuevas promociones				✓				✓			✓	
12	Comprar carro repartidor												✓

# PRESUPUESTO

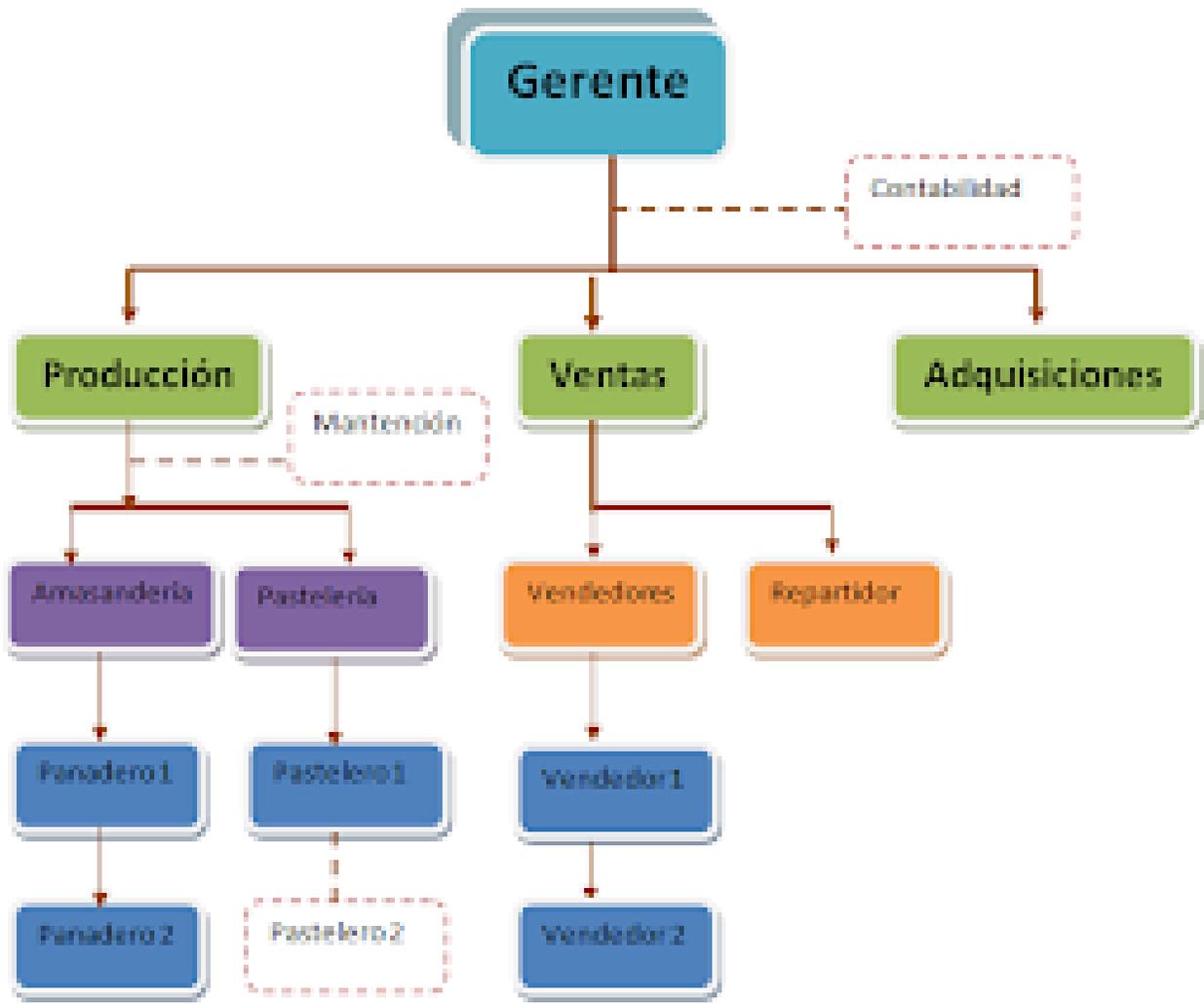
<b>Compra de batidora</b>	<b>\$20,000</b>
<b>Compra de un horno</b>	<b>\$30,000</b>
<b>Compra de una vitrina enfriadora</b>	<b>\$20,000</b>
<b>Herramientas y material para decoración</b>	<b>\$10,000</b>
<b>Material para elaborar la panadería</b>	<b>\$15,000</b>
<b>Publicidad</b>	<b>\$2.500</b>
<b>Gastos extras</b>	<b>\$3,000</b>

---

**TOTAL**

**\$100,500**

# Organización de la empresa



## BIBLIOGRAFÍA

Antología UDS, Desarrollo empresarial, Socoltenango Chiapas, recuperado

31/07/2020. Obtenido por:

<https://plataformaeducativauds.com.mx/viewForold.php?idToks=5ea46541c61da&id=159563986116987>