

**Nombre de alumno: FATIMA LIZBETH  
PONCE SOBERANO y ABIGAIL  
VILLAFRANCA AGUILAR**

**Nombre del profesor: JUAN MANUEL  
JAIME DIAZ**

**Nombre del trabajo: EMPRESA**

**Materia: TALLER DEL EMPRENDEDOR**

**Grado: 9 NO CUATRIMESTRE**

**Grupo: A**

## POSTRES DULCE SABOR



### “EL TOQUE DE DULSURA QUE NECESITAS”

#### DESCRIPCION DE LA EMPRESA

Somos una empresa que elabora postres de la mejor calidad a un precio accesible, buscamos dar gusto a nuestros clientes con algo diferente, curioso, innovador y llamativo siempre con la idea de satisfacer al cliente, dándonos a conocer localmente y proyectándonos siempre a mejorar para dar mejores servicios.

Elaboramos:

- Cupcakes (Vainilla y chocolate)
- Brownies
- Pay de queso
- Carlota (Limón o fresa)
- Pastel (Vainilla o chocolate)
- Mini postres para eventos

## LOCALIZACIÓN DE LA EMPRESA

Dirección:

Av 13ª Poniente Sur Mz 4 Lt 2 Col. La Esmeralda

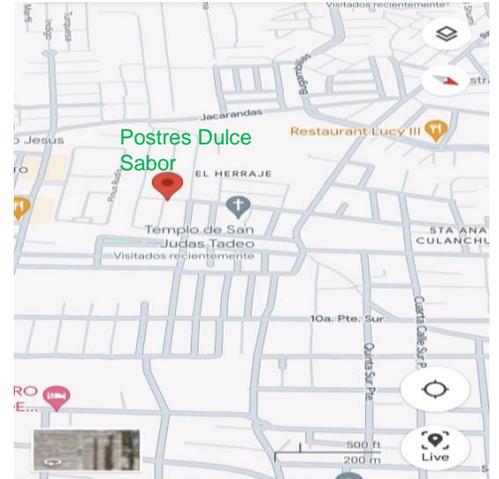
Ubicación:

<https://maps.app.goo.gl/NHC8527iE6H4sZVKA>

Tienda online:

Instagram y Facebook: Postres Dulce Sabor

WhatsApp: 9631277456 y 9632487158



## MISIÓN

Ser una empresa dedicada a ofrecer gran variedad de postres con ingredientes de alta calidad y con la higiene requerida, dando un toque casero que nos distinga, prestando un servicio de primera clase para nuestros clientes.

## VISIÓN

Llegar a ser una empresa reconocida por su calidad, en la elaboración de postres, superando en todo momento las expectativas de nuestros clientes, al brindarles momentos para endulzar su paladar y así lograr su fidelización.

## VALORES

- Trabajar en equipo.
- Calidad.
- Buen servicio al cliente.
- Comunicación.
- Compromiso.
- Ética.

## JUSTIFICACIÓN

Decidimos crear una empresa de postres para ofrecer al público en general productos que sean innovadores y llamativos que contengan diversidad de sabores, texturas y presentaciones o las que se conocen comúnmente.

## **PROPUESTA DE VALOR**

Nuestra empresa ofrece una gran propuesta de valor para lograr que los consumidores se convenzan que hicieron la mejor compra, dándoles así satisfacción total.

En postres dulce sabor, nos preocupamos por nuestros clientes, y en busca de complacerlos, tomamos en cuenta los siguientes puntos para ofrecer nuestra propuesta de valor:

- Precios justos y accesibles.
- Buen sabor en nuestros productos.
- Facilidad para adquirir nuestros productos.
- Garantía de higiene y calidad.

## **ANALISIS FODA**

### **FORTALEZAS**

- Ubicación vía principal, por lo que es fácil acceso.
- Personal capacitado y con experiencia en la producción de productos de repostería y atención al cliente.
- Contamos con la capacidad, habilidad, pasión y entusiasmo para crear productos nuevos, con nuevas decoraciones, sabores y diseños.
- Podemos adaptarnos con facilidad a lo que el cliente desee.
- Los productos elaborados podrán ser adquiridos por todo público, lo que facilita su venta.

### **OPORTUNIDADES**

- Ofrecer productos nuevos y personalizados en los diseños sabores y decoraciones.
- Crecimiento de la demanda de productos de repostería en la comunidad.
- Generación de empleos.

## DEBILIDADES

- Falta de experiencias prácticas en áreas de administración financiera, ventas, marketing.
- Inestabilidad económica.
- Altos costos de producción dejan un margen de ganancia bajo

## AMENAZAS

- Pérdida de miembros importantes para la empresa.
- Ingreso de nuevos competidores en la zona.
- Precios bajos de la competencia.

## OBJETIVOS

### CORTO PLAZO

- Ganar más clientes
- Tener más ingresos
- Ofrecer productos y servicios de excelente calidad a nuestros clientes
- Brindar servicio a domicilio

### MEDIANO PLAZO

- Construir un segundo piso para ampliar el negocio y así los consumidores se sientan más cómodos ofreciendo así un área especial en mini postres para diferentes eventos, logrando un posicionamiento y reconocimiento de nuestros clientes para así recuperar el capital invertido

### LARGO PLAZO

- Conservar nuestros clientes y así mismo atraer nuevos usuarios
- Abrir nuevos locales en busca de nuevas ideas
- Oportunidades para seguir dando un buen servicio

## SEGMENTO DE MERCADO

En el corto plazo el segmento de mercado elegido es la población general de la ciudad de comitán, cuya edad fluctúa en hombres entre 20-44 años con un porcentaje de 18% (29,892) y mujeres de 15-59 años logrando un porcentaje de 33.14% (54,498)

## CARACTERISTICAS DEL SEGMENTO DE MERCADO

Clientes que busquen nuevos sabores.

Clientes que buscan calidad e higiene.

Clientes que busquen precios accesibles.

## CONSUMO APARENTE

1 vez por semana	51,281	4	205,124
2 veces por semana	22,533	8	180,264
1 vez al mes	6,295	1	6,295
Ocasionalmente	4,281		4,281
Total	84,390		395,964

## ENCUESTA

1.- ¿Rango de edad?

- a) 15-25
- b) 26-35
- c) 36-45
- d) 46-55

2.- ¿Le gustan los postres?

- a) Si
- b) No
- c) Más o menos

3.- ¿Con que frecuencia consume postres?

- a) Todos los días
- b) Solo fines de semana
- c) Fechas especiales
- d) Esporádicamente

4.- ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por un postre?

- a) 40.00 pesos
- b) 45.00 pesos
- c) 50.00 pesos
- d) 55.00 pesos

5.- ¿Compra postres en sus fechas y ocasiones especiales?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Nunca

6.- ¿Qué es lo que más le llama la atención de los postres?

- a) Precio
- b) Sabor
- c) Diseño

7.- ¿Cuál de las siguientes opciones crees que es una necesidad para ti como consumidor de postres?

- a) Tener una buena higiene
- b) Precios accesibles
- c) Variedad de postres

8.- ¿Te gustaría una línea de postres saludables?

- a) Si

- b) No
- c) Talvez

9.- ¿Te gustaría que contáramos con servicio a domicilio?

- a) Si
- b) No

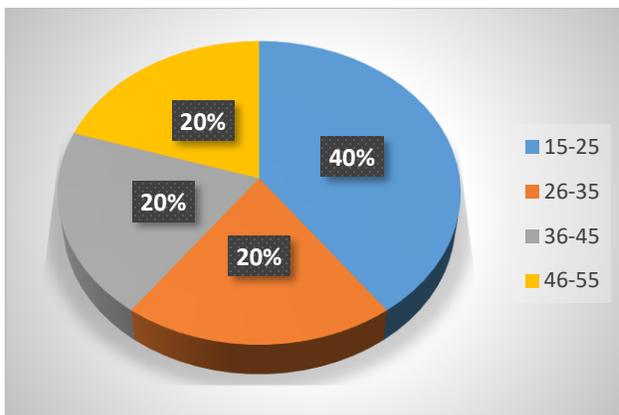
10.- De los siguientes postres ¿Cuál prefieres?

- a) Brownies
- b) Cupcakes
- c) Pay de queso
- d) Carlota de limón

## GRAFICAS

1.- ¿Rango de edad?

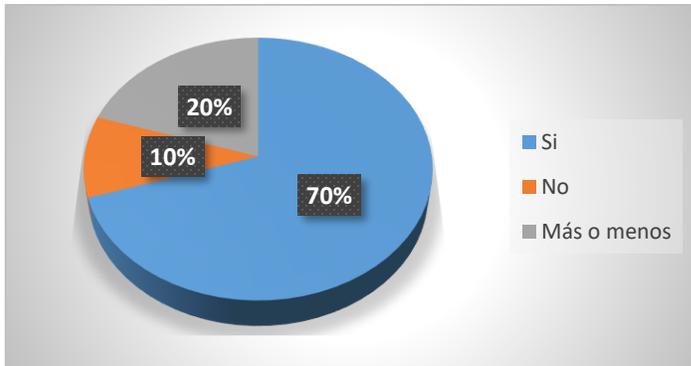
15-25	4
26-35	2
36-45	2
46-55	2



De acuerdo al rango de edad en la encuesta realizada determinamos que el 40% de las personas que más consumen postres es el rango de edad de 15-25 años, un 20% es de 26-35 años el otro 20% es de 36-45 años y el ultimo 20% pertenece a 46-55 años

2.- ¿Le gustan los postres?

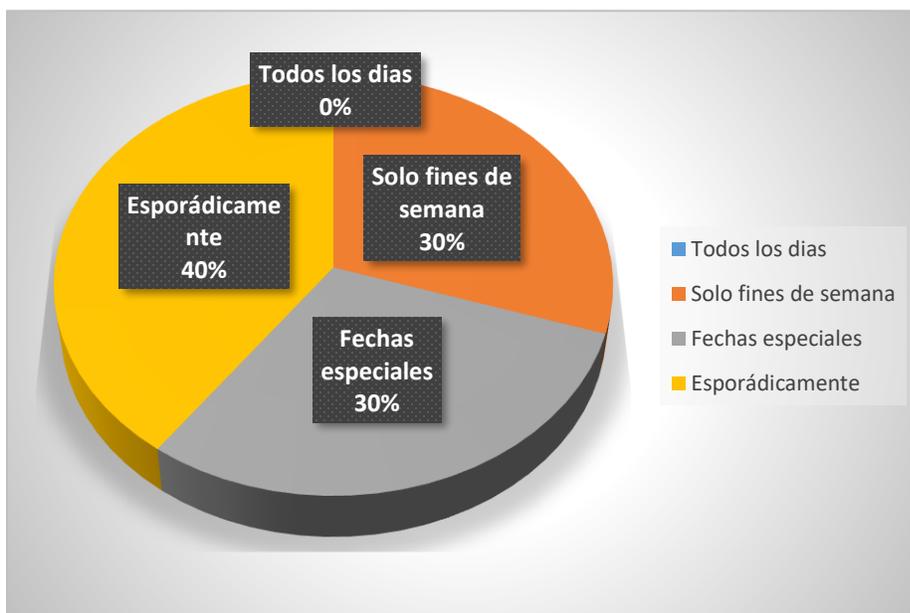
Si	7
No	1
Más o menos	2



De acuerdo con la encuesta realizada determinamos que el 70% de las personas les gustan los postres, un 20% dijo que le gusta más o menos los postres y el 10% dijo que no le gustan los postres.

### 3.- ¿Con que frecuencia consume postres?

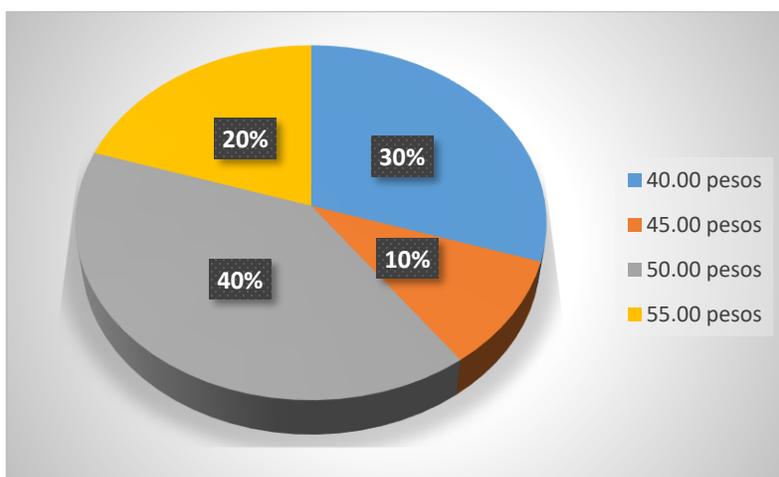
Todos los días	0
Solo fines de semana	3
Fechas especiales	3
Esporádicamente	4



De acuerdo con la encuesta realizada determinamos el 40% de las personas consumen los postres esporádicamente, el 30% dijo que solo consumen cuando son fechas especiales, el otro 30% dijo que solo los fines de semana y todos los días nadie consume.

4.- ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por un postre?

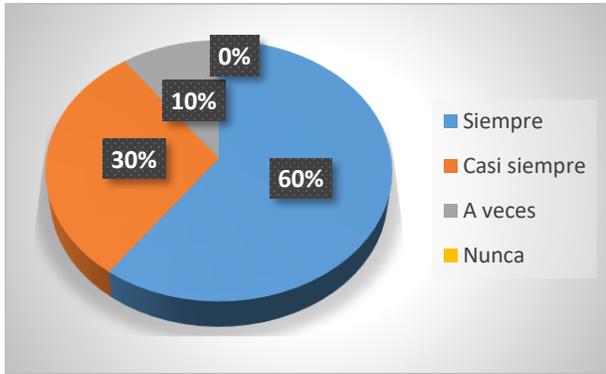
40.00 pesos	3
45.00 pesos	1
50.00 pesos	4
55.00 pesos	2



De acuerdo con las 10 personas que encuestamos el 40% de ellas estarían dispuestas a pagar 50.00 pesos, el 30% dijo que pagarían 40.00 pesos, el 20% dijo que pagarían 55.00 pesos y un 10% dijo que pagarían 45.00 pesos.

5.- ¿Compra postres en sus fechas y ocasiones especiales?

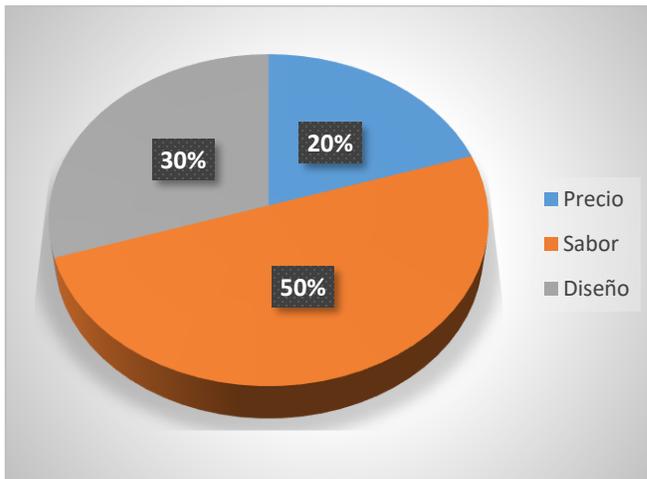
Siempre	6
Casi siempre	3
A veces	1
Nunca	0



De acuerdo a las personas que encuestamos el 60% de ellas compran postres siempre en fechas especiales, el 30% dijo que casi siempre, un 10% dijo que a veces en fechas especiales.

6.- ¿Qué es lo que más le llama la atención de los postres?

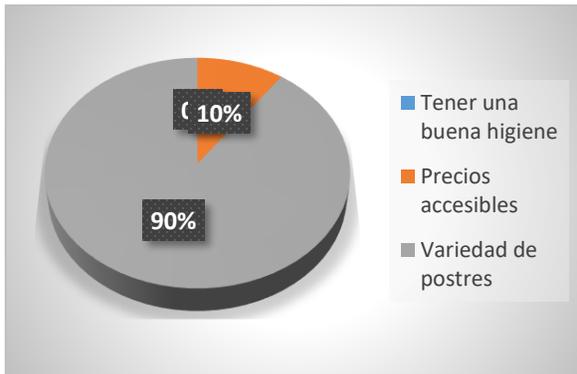
Precio	2
Sabor	5
Diseño	3



De acuerdo a la encuesta realizada determinamos que a las personas les llama más la atención de un producto con el 50% de las personas se fija más en el sabor ya que un 30% opina que en el diseño se centran más y el 20% en el precio.

7.- ¿Cuál de las siguientes opciones crees que es una necesidad para ti como consumidor de postres?

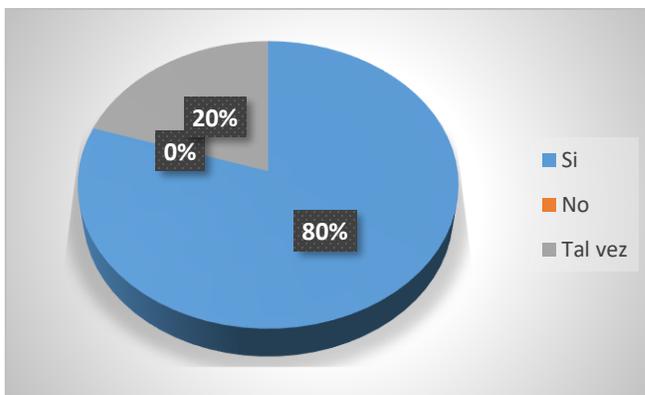
Tener una buena higiene	0
Precios accesibles	1
Variedad de postres	9



De acuerdo a la encuesta realizada determinamos que a las personas ven una necesidad en la variedad de postres con un 90% el otro 10% ven como una necesidad un precio accesible.

8.- ¿Te gustaría una línea de postres saludables?

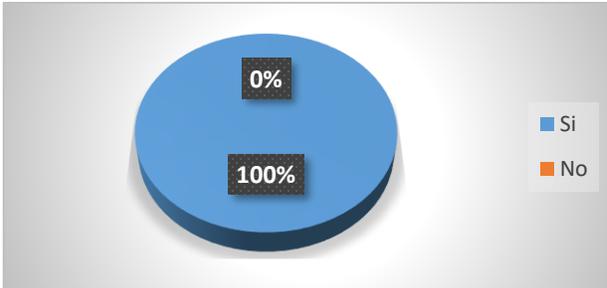
Si	8
No	0
Tal vez	2



De acuerdo a la encuesta realizada determinamos que el 80% de las personas quieren una línea de postres saludables ya que ayudaría mucho a su salud y un 20% son las personas que tal vez quisieran.

9.- ¿Te gustaría que contáramos con servicio a domicilio?

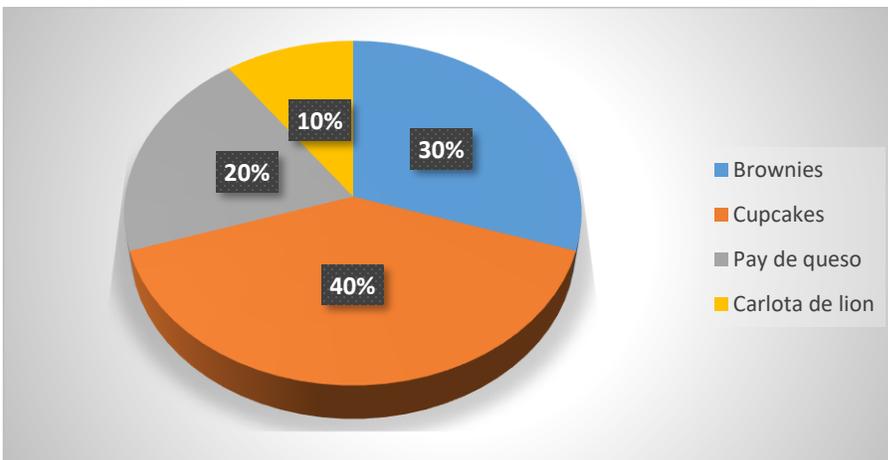
Si	10
No	0



De acuerdo a la encuesta realizada determinamos que el 100% de las personas les gustaría que contáramos con servicio a domicilio ya que sería más fácil adquirir nuestros productos.

10.- De los siguientes postres ¿Cuál prefieres?

Brownies	3
Cupcakes	4
Pay de queso	2
Carlota de limón	1



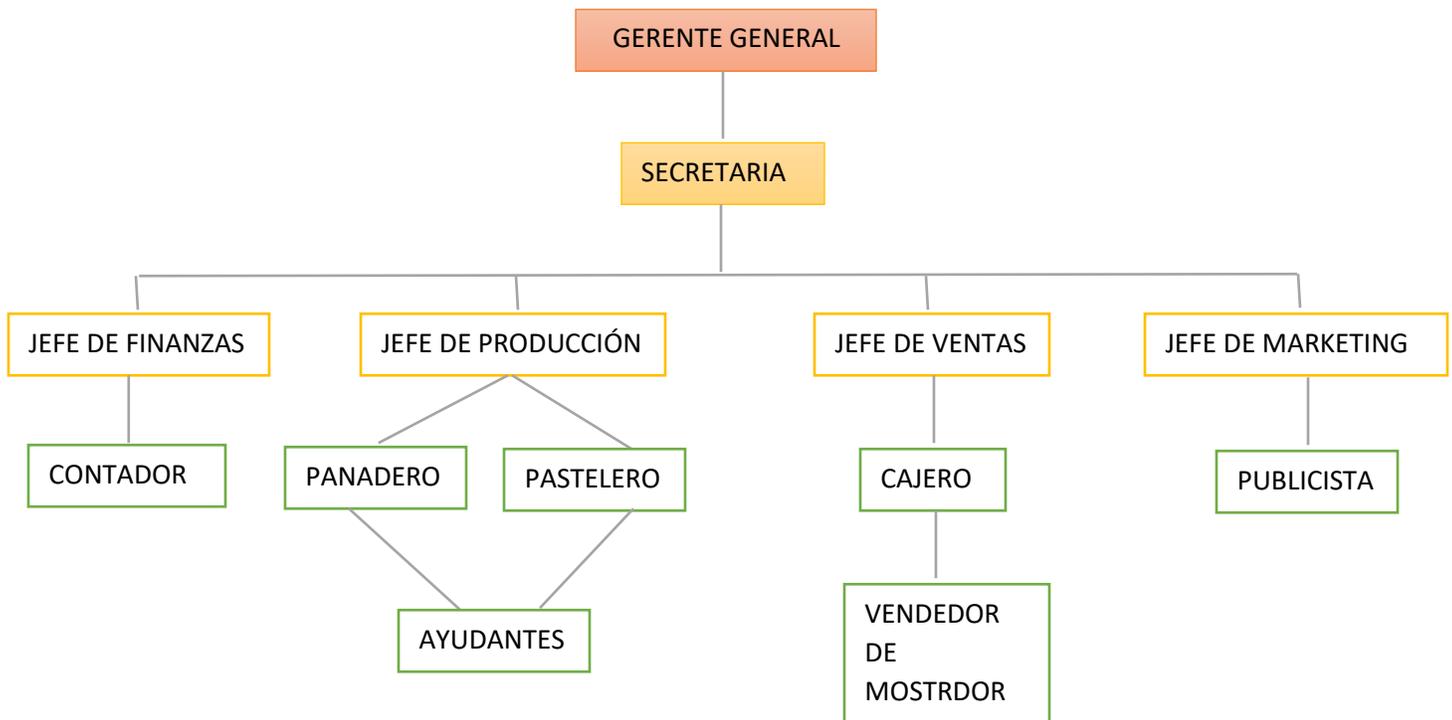
De acuerdo con las 10 personas que encuestamos el 40% de ellas prefieren cupcakes, el 30% dijo que los brownies, el 20% dijo que prefiere el pay de queso y un 10% dijo que carlotas de limón.

## CONCLUSIONES

La realización de este trabajo nos ha permitido analizar la factibilidad de implementar una microempresa productora de postres en la ciudad de Comitán Chiapas, para producir inicialmente postres para fechas especiales y para los antojos de las personas.

Esta empresa fue creada con fin de demostrar lo aprendido y que la atención será de calidad para que nuestros clientes se sientan satisfechos y que sepan que los productos que utilizaremos serán de calidad y que el servicio será diferente a las demás empresas.

## ORGANIGRAMA



## RESPONSABILIDADES

- Gerente general: responsable legal de la empresa y vela el cumplimiento de todos los requisitos legales que afectan los negocios y operaciones de esta.
- Secretaria: Prestan apoyo administrativo a las directivas y otros profesionales.
- Jefe de finanzas: supervisa y se encarga del flujo de dinero y los activos que entran y salen de una empresa.
- Contador: Maneja información financiera, informa sobre actualización de impuestos y otras leyes.
- Jefe de producción: Supervisa y evalúa el rendimiento del personal de producción.
- Panadero: Elaboración de los productos.
- Pastelero: Elaboración de postres a partir de masas y materia prima.
- Ayudantes de cocina: Ayuda a los chef o cocineros en la preparación de alimentos.
- Jefe de ventas: Supervisa y dirigir las actividades de un departamento comercial.
- Cajero: Debe recepcionar, entregar y custodiar dinero en efectivo.
- Vendedor de mostrador: Atender clientes, personal o telefónicamente y determinar el tipo de calidad y cantidad de mercancía solicitada.
- Jefe de marketing: Realizar un seguimiento y analizar el rendimiento de las campañas de publicidad.
- Publicista: Proporcionar productos y servicios o ideas.

## BIBLIOGRAFIA:

### ANTOLOGIA UDS

#### Bibliografía básica y complementaria:

Fernando Trias de Bes. (2007). El libro negro del emprendedor: no digas que nunca te

lo advirtieron. Gestión del conocimiento.: Empresa activa.

Eric Ries. (2011). El método Lean Startup. ISBN:9788423409495: Deusto.

Alcazar Rodríguez I. (2004). El emprendedor de éxito. Guía de planes de negocio.

Mc Graw hill

□ Alexander Osterwalder y Yves Pigneur. (2010). Tu modelo de negocio.. sf: Deusto.

□ Rodríguez I. (2000). Planeación, organización y dirección de la pequeña empresa. Mc

Graw hill

□ Kotler, p., & armstrong, g. (2003). Fundamentos de marketing. México: pearson.

□ REYES Ponce, A. (2008). Administración de empresas. Teoría y práctica. México: Limusa.