

**UNIVERSIDAD ABIERTA PARA  
ADULTOS  
ESCUELA DE NEGOCIOS**



**TRABAJO FINAL**

**“PROPUESTA DE UN PLAN DE NEGOCIOS ONLINE”**

**PARTICIPANTE:**

**Awilda Elizabeth Chaer Montero.**

**. MAT:**

**16-6529**

**DIPLOMADO**

**PLAN DE NEGOCIO Y GESTIÓN INTEGRAL DE PROYECTOS DE  
EMPRENDIMIENTO EN LINEA**

**FACILITADORAS:**

**Anny Restituyo  
Isabel Cuello**

**FECHA**

**18/12/2020**



*Antojitos Light*

PASTELERÍA

POSTRES SIN AZÚCAR NI LACTOSA

## ÍNDICE

<b>RESUMEN EJECUTIVO</b> .....	5
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	6
<b>CAPÍTULO I - PROCESO DE IDEACIÓN DE OPORTUNIDADES DE NEGOCIOS</b> .....	
1.1. Idea de negocio en línea.....	7
1.2. Antecedentes del negocio.....	9
1.3. Desarrollo de la idea de negocios.....	10
1.4. Buyer o persona.....	11
1.5. Propuesta de valor.....	13
1.6. Aspectos innovadores y diferenciadores del proyecto.....	15
1.7. Técnica de ideación del proyecto .....	16
1.8. Impacto del proyecto y bienestar del usuario. ....	17
1.9. Validación del proyecto.....	18
1.10. Análisis del entorno (PEST).....	19
<b>CAPITULO II - PLAN DE DESARROLLO DEL PROYECTO DE EMPRENDIMIENTO EN LINEA</b>	
2.1. Diseño del plan estratégico del negocio.....	21
2.2.1 Declaración de la Filosofía institucional: misión, visión y valores.....	22
2.2.2 Modelo de negocio canva .....	24
2.2.3 Objetivos generales y específicos.....	25
2.2.4 Ventaja competitiva del proyecto.....	26
2.3 Análisis FODA.....	28
2.4 Mercado meta.....	29
2.5 Cadena de valor y mapa de procesos.....	31
2.5.1 Definición de proceso: internos, de apoyo y clave.....	32
2.5.2 Recursos físicos.....	33
2.6 Plan operativo del proyecto.....	36
2.6.1 Plan y presupuesto de marketing.....	36
2.6.2 Estrategia de precio.....	39
2.6.3 Estrategia de distribución.....	39
2.6.4 Estrategia y Proyección de ventas.....	40
2.6.5 Estructura organizativa.....	42
2.7 Plan financiero.....	44
2.7.1 Rentabilidad del proyecto.....	45
2.7.2 Balance general.....	46
2.7.3 Cálculo VAN.....	47
2.7.4 Calculo ROI.....	48
2.7.4 Calculo ROI.....	48

### **CAPÍTULO III - FUNCIONAMIENTO DE UN NEGOCIO EN LINEA.....**

3.1. Análisis de la viabilidad del proyecto.....	49
3.2. De la diferenciación.....	51
3.3. De la Viabilidad comercial.....	51
3.4. Estructura de un negocio online.....	52
3.4.1. Gestión de las relaciones con el cliente (CRM).....	53
3.4.2. Planificación de los recursos empresariales ERP).....	54
3.4.3. Gestión de la cadena de suministro SCM).....	56

### **CAPITULO IV- DISEÑO Y EMPRENDIMIENTO DEL NEGOCIO EN LINEA.**

4.1 Embudo de conversión.....	56
4.2 Plan de Marketing Digital.....	58
4.3 Visualización de la Página Web.....	59
CONCLUSIÓN.....	65
BIBLIOGRAFÍA.....	66
LIBROS.....	66
PERIÓDICOS.....	66
FUENTES INSTITUCIONALES.....	66
OTRAS FUENTES.....	66
ANEXOS.....	68

## RESUMEN EJECUTIVO

El sector pastelero tiene un porcentaje importante en el mercado por proporcionar a los clientes productos que satisfacen esa necesidad de degustar dulzura. El presente trabajo tiene por objetivo dar conocer la viabilidad de la puesta en marcha de ésta particular pastelería que ofrece postres saludables, 0% gluten y 0% azúcar, bajos en calorías, grasas para personas diabéticas e intolerantes a la lactosa en la provincia Santo Domingo Este, cuya inversión inicial sería de RD\$1,000,000.00 así como también contará con una Página Web en donde no sólo los clientes podrán adquirir los productos, sino que también podrán encontrar información nutricional de los postres y atención profesional en línea, para que así más personas puedan disfrutar de postres sin tener que preocuparse tanto de lo que consumen lo que buscamos es crear una mejor alternativa para disfrutar postres sin culpa ni remordimientos, e incentivar a preocuparse más por su salud, estilo de vida.

Para ello, se analizará información del mercado meta compuesto por personas diagnosticadas con diabetes e intolerancia a la lactosa de los hábitos alimenticios y estilo de vida, para poder determinar el grado de aceptación que tendrá el proyecto y así diseñar estrategias que ayuden a posicionarnos y fidelizar ese cliente meta.

La metodología a seguir será la siguiente: descripción de la idea de negocio, análisis del entorno, estudio de mercado, plan estratégico, plan de marketing digital, estructura de operaciones y el plan financiero partir de los resultados obtenidos en cada estudio, se puede concluir que la idea de negocio es rentable por alta probabilidad de aceptación del mercado meta.

## INTRODUCCIÓN

En ésta sociedad actual se hace cada vez más necesario adoptar hábitos alimenticios que proporcionen una mejor calidad de vida puesto que consumir alimentos altos en calorías, azúcar y grasas saturadas y trans, puede traer consecuencias graves para nuestro organismo. Los hábitos alimenticios en nuestro país están dominado por alimentos hipocalóricos, ricos en carbohidratos, los cuales se convierten en azúcar en nuestra sangre, por lo que gran parte de la población padece enfermedades como: diabetes, hipertiroidismo, obesidad, así como también, de trastornos cardiovasculares. Un consumo elevado de alimentos ricos en fibra, frutas, grasas saludables, nos ayudará a mantenernos sanos y prevenir dichas enfermedades.

Hemos ideado poner en marcha una pastelería que ofrezca pasteles, postres y bocadillos dulces 0% gluten, 0% azúcar y grasas, esto para las personas con condición de diabetes e intolerancia a la lactosa para cuidar su alimentación y salud, que puedan consumir postres sin culpa ni remordimiento. El presente comprende cuatro capítulos, que han permitido obtener resultados favorables.

**En el primer capítulo**, aspectos generales, se describirá la Idea y propuesta del proyecto, su validación, cliente meta, propuesta de valor y análisis del entorno.

**En el segundo capítulo**, se analizará el entorno externo e interno: el micro y macro entorno, en que se desarrollará el proyecto así como el análisis interno: ventaja competitiva, FODA y rentabilidad.

**En el tercer capítulo**, veremos la viabilidad y estructura del negocio.

**En el cuarto capítulo**, gestión de medios digitales, estrategias y tácticas de marketing digital para la pastelería.

## 1.1 IDEA DE NEGOCIO

***Antojitos Light Pastelería***, es una propuesta de negocios online que a través de la creación de una página Web se dedicará a la elaboración y comercialización de pasteles, postres y bocadillos dulces elaborados con productos integrales, 0% gluten sin glucosa y leche sin lactosa, para consumo de personas diabéticas e intolerantes a la lactosa con una elaboración de alta calidad con un costo asequible para que las personas con ésta condición no se priven de disfrutar de un delicioso postre.

Desarrollaremos una página web para llevar nuestros postres de forma online, desde donde los usuarios puedan hacer sus pedidos. Nuestro negocio está orientado a un público de niños, jóvenes y adultos que fueron diagnosticados con intolerancia a la lactosa y diabetes en todas sus etapas. El objetivo es ofrecer una amplia variedad de pasteles y postres elaborados con productos aptos para el consumo de personas diabéticas ó personas que deciden llevar una dieta baja en calorías, garantizando así salud, fácil digestión, y niveles equilibrados de glucosa en la sangre.

Además de una amplia variedad de postres, brindaremos a todos nuestros clientes un amplio menú en la página web que les aportará, salud y bienestar a su estilo vida, permitiéndoles ordenar pasteles personalizables teniendo la oportunidad de elegir el diseño y tamaño que desea en el mismo.

## NOMBRE DE LA PROPUESTA: Antojitos Light Pastelería

PROPUESTA	PUNTOS CRITICOS	IMPACTO	RIESGOS
<p><b>Descripción:</b></p> <p><b>Antojitos Light Pastelería</b>, es una propuesta de pastelería online, que se dedicará a la elaboración y comercialización de postres, pasteles y bocadillos dulces para personas diabéticas e intolerantes a la lactosa, elaborados con productos 0% gluten y sin glucosa, los mismos serán comercializados a través de una página web y otras plataformas digitales.</p> <p><b>Problemas a solucionar:</b></p> <p><b>Nuestros postres ayudarán a evitar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La hiperglucemia.</li> <li>➤ La hipoglucemia.</li> <li>➤ Obesidad y ansiedad.</li> <li>➤ Irritación estomacal.</li> </ul>	<p><b>Puntos fuertes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Calidad de los postres.</li> <li>➤ Buen sabor.</li> <li>➤ Servicio personalizado y continuo.</li> </ul> <p><b>Puntos débiles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Altos costos para los funcionamientos fijos y variables.</li> <li>➤ Alzas constantes de los insumos para la elaboración y comercialización de los postres y pasteles.</li> <li>➤ Menú limitado.</li> </ul>	<p><b>Clientes objetivos/partners</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Nuestros productos van dirigidos a clientes diabéticos e intolerantes a la lactosa.</li> </ul> <p><b>Beneficios para los clientes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Estabilidad de glucosa en la sangre.</li> <li>➤ Estabilidad en la presión sanguínea.</li> <li>➤ Disminución del colesterol.</li> <li>➤ Costo asequible</li> <li>➤ Fortalece el sistema inmunológico.</li> </ul>	<p><b>Riesgos identificados</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Nuevos competidores</li> <li>➤ Desconocimiento de los productos.</li> <li>➤ Inestabilidad de los costos de materiales.</li> </ul> <p><b>Posibles barreras</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Nuevos competidores.</li> <li>➤ No contactar los mejores proveedores de insumos para la fabricación de nuestros productos.</li> <li>➤ Estancamiento económico.</li> </ul>

### RECURSOS, COSTES E INGRESOS/ BENEFICIOS

**Recursos para su puesta en marcha y funcionamiento:**

- Infraestructura e instalaciones como planta física de fabricación y Equipos necesarios para la elaboración de los postres.
- Estrategias de marketing online.
- Equipo de talento humano para la implementación de estrategias y el cumplimiento de los objetivos.

**Principales costes**

- Maquinarias y equipos
- Gastos administrativos: teléfono, internet etc.
- Insumos para la elaboración de los postres.
- Impuestos.

**Principales ingresos / Beneficios:** Ingresos por venta de los pasteles, postres y bocadillos dulces.



## 1.2 ANTECEDENTES GENERALES DE LA EMPRESA

En los últimos años ha habido un crecimiento de la preocupación en la población por llevar una alimentación sana, por consumir productos que le aporten salud y bienestar. La elaboración del pan y sus derivados han tenido un papel protagónico desde principio de civilización, de hecho la elaboración era 100% artesanal y orgánica. El siglo XXI trajo consigo una diversificación de negocios y es en este cuando empiezan a surgir las pastelerías enfocadas en el tema salud especializadas en la elaboración de bocadillos dulces para el disfrute de clientes diagnosticados con diabetes e intolerancia a productos derivados de la leche.

La primera observación hecha a través de una autopsia en un diabético fue realizada por Cawley y publicada en la revista London Medical Journal en 1788. Casi en la misma época el inglés John Rollo, atribuyó la dolencia a una causa gástrica, y consiguió mejorías notables con una dieta rica en proteínas y grasas y limitada en hidratos de carbono, en el año 1976 se descubrió la sucralosa y, a lo largo del tiempo, diversos estudios científicos han llegado a la conclusión de que la sucralosa es segura y que cualquier persona la puede consumir. En Estados Unidos, la FDA autorizó, desde 1990, el uso de la sucralosa en 15 categorías de alimentos, desde bebidas hasta productos horneados.

En internet encontramos pastelerías para pacientes diabéticos como: Pastelería y Panadería Los Trigales, Fresco del Horno Pastelería, y Todo Postres RD; y si consultamos encontramos los sitios webs de estas, esto solo para información y consulta, Antojitos Light Pastelería ofrecerá un concepto online a futuros clientes con un menú en línea donde podrán elegir desde el primer paso en la elaboración de su pastel, postre o bocadillo dulce con lo que marcaremos la diferencia, Tendremos variedad de pasteles, postres y bocadillos todos elaborados con materiales y productos integrales y orgánicos con los que le ofreceremos la mejor experiencia de compras en línea, brindando un servicio personalizado y con la garantía de una atención permanente.

### 1.3 DESARROLLO DE LA IDEA DE NEGOCIOS

Para una persona acostumbrada a llevar una dieta diaria sin restricciones, recibir un diagnóstico de diabetes se convierte en una pauta para hacer cambios significativos en esa dieta diaria que llevaba hasta ese momento, lo mismo para los pacientes con intolerancia a la lactosa, Estas condiciones obligan a las personas a llevar una vida balanceada y con ejercicios diarios para una mejor calidad de vida y extender años junto a sus seres queridos. En esta etapa los postres en general quedan eliminados, para ellos encontrar una opción como la nosotros les aportará dulzura sin remordimientos convirtiéndonos así en su aliado.

Este producto está llamado a satisfacer las necesidades de clientes potenciales con estos diagnósticos que buscan mantener niveles estables de glucosa en la sangre, mantener niveles óptimos en el funcionamiento estomacal, que les aporten salud y bienestar largo plazo y Que cumpla con los estándares de elaboración, por esta razón ofreceremos líneas de postres en general que se adapten a ellos a costos razonables para que sea asequible y con un servicio personalizado una vez nos elijan.

En lo adelante veremos el desarrollo de este proyecto que lleva como nombre ***Antojitos Light Pastelería***, ésta será una propuesta que se dedicará a la elaboración de pasteles, postres y bocadillos dulces con un alta calidad y a su comercialización online mediante la creación de una página Web costos razonables para satisfacer las necesidades de estos consumidores que requieren productos dulces, pero, sin gluten y sin glucosa.

## 1.4 BUYER O PERSONA

Nuestro cliente meta es una pareja de esposos con jornadas de trabajo extensas y alto nivel de compromisos, junto a sus hijos que forman una familia cuyos adultos mayores fueron diagnosticados con diabetes e intolerancia a la lactosa y sus hijos quienes por genética son propensos a padecer también esta condición, por lo que se les recomienda consumir alimentos sanos y llevar una dieta diaria baja en gluten, calorías y glucosa.

El perfil presentado es de una familia amorosa, responsables, que a pesar de su diagnóstico comparten tiempo de calidad juntos, dando importancia al bienestar y la salud convencidos de que una mala alimentación y desordenes alimenticios puede repercutir seriamente a su salud.

En ***Antojitos Light Pastelería*** ofreceremos postres, pasteles y bocadillos dulces recomendados para las personas que tienen la necesidad de consumir alimentos que les aporten los beneficios necesarios para poder controlar sus niveles de glucosa y lactosa.

# BUYER PERSONA

Familia

Montero-García

Interacción  
#1

FOTO



COMPORTAMIENTOS OBSERVADOS



Los clientes observados presentaron comportamientos de:

- ❖ Mal humor.
- ❖ Estrés.
- ❖ Estricto cuidado en su alimentación.
- ❖ Control en sus niveles de glucosa.
- ❖ Irritación estomacal.

COMPORTAMIENTOS EXTERNOS



Personas activas en el plano laboral, sociables que comparten con sus amigos y familiares.

NECESIDADES Y OBJETIVOS

**Necesidades:** Consumir alimentos bajos en glucosa, gluten y proteínas que les aporten salud y bienestar para tener calidad de vida.

**Objetivo:** Mantener sus niveles de glucosa en la sangre en niveles estables, Estabilidad en la presión sanguínea, disminuir la inflamación estomacal, mantener los niveles de energía, mejor humor y mantener un peso saludable para compartir en familia.

DATOS DEMOGRÁFICOS



- ❖ Hombres, mujeres y niños entre 11 y 65 años
- ❖ Ingresos: \$ entre 15,000 y 60,000
- ❖ Estado civil: Casados (adultos).
- ❖ Sector donde vive: Villa Tropicalia, Santo Domingo Este.

OTROS DATOS DE INTERES. AFICIONES, USO DE TECNOLOGÍA, REDES SOCIALES

Son personas muy activas en las redes sociales como: Facebook, Instagram, y WhatsApp.

## 1.5 PROPUESTA DE VALOR

El mercado en el que vamos a introducirnos convergen varias opciones que han logrado posicionarse, es por esto que colocaremos elementos que le añaden valor a nuestra propuesta para que los potenciales clientes no solo nos vean como una opción, sino, como la mejor opción. Podemos resaltar como valor agregado la creación de atención en la página Web de especialistas Diabetólogos y endocrinólogos con los que los clientes podrán consultar mediante chat en la página, podrán interactuar con estos y le darán orientaciones de acuerdo a su diagnóstico de cuales productos son factibles y adecuados para la elaboración sus pasteles y que más le aportan a su salud.

Tendremos también un menú online con los ingredientes, tamaños, colores y sabores para que los clientes puedan elegir cual o cuales quieren que sean utilizados en la elaboración de su pastel, postre o bocadillos, estos contarán con la cantidad exacta requerida por el cliente en cuanto a higiene, control de calidad y salud, ofreciendo al cliente un servicio personalizado y continuo para convertirnos en su aliado y cuenten con nosotros para servirles en sus actividades.

Brindarle al cliente la mejor experiencia de compra online de Pastelería sana a través de la página Web, utilizando las redes sociales ya existentes WhatsApp, Instagram y Facebook para hacerle llegar de manera publicitaria las ofertas y la variedad de servicios que le garanticen:

- Pasteles y bocadillos dulces que cuiden su salud.
- Calidad de primera.
- Elaboración de acuerdo a las exigencias de cada cliente.
- Que el cliente pueda elegir los ingredientes de acuerdo a sus necesidades.
- Salud y bienestar.
- Servicio personalizado y continuo.

**Antojitos Light Pastelería**, es una propuesta de pastelería online, que se dedicará a la producción y comercialización de postres, pasteles y bocadillos dulces para personas diabéticas e intolerantes a la lactosa, elaborados con productos 0% gluten y sin glucosa, los mismos serán comercializados a través de una página web y otras plataformas digitales.

**Beneficios:**

Contribuyen a la estabilidad de glucosa en la sangre, estabilidad en la presión sanguínea.  
Disminución del colesterol.  
Costo asequible  
Fortalece el sistema inmunológico.

**Soluciones potenciales:**

La hiperglucemia.  
La hipoglucemia.  
Obesidad y ansiedad.  
Irritación estomacal



**Objetivos:** Convertirnos en la opción A de compras para los clientes y ser una el aliado perfecto para los clientes diagnosticados con intolerancia a la lactosa y diabetes en todas sus etapas.

**Acciones:** Dispondremos para los clientes que reciban el diagnóstico de diabéticos y de intolerantes a la lactosa en sus hijos y cuya mejoría puede verse favorecida por el cambio en su alimentación

**Problemas:**  
Nuevos competidores.  
No contactar los mejores proveedores de insumos para la fabricación de nuestros productos. Estancamiento económico

## **1.6 LO INNOVADOR Y DIFERENCIADOR DEL PROYECTO.**

Con nosotros los clientes que reciban el diagnóstico de diabéticos y de intolerantes a la lactosa en sus hijos y cuya mejoría puede verse favorecida por el cambio en su alimentación, que no quieran renunciar a comer bocadillos dulces podrán contar con nosotros, tendremos un menú enfocado 100% en el tema salud al que tendrá acceso en la página Web para que puedan consultarlo y realizar encargos. Consultas online con respuesta al instante y entrega rápida luego de la orden.

- Elaboración con harina integral.
- Harina de Hojaldre
- Libres de Gluten
- Sucralosa.
- Ingredientes orgánicos.
- Bocadillos con 0% calorías.
- Respuesta inmediata a las solicitudes de información en línea.
- Menú interactivo en línea.
- Formulación de propuestas adaptadas a cada cliente.
- Cuestionarios en línea para determinación de alergias.

## 1.7 TÉCNICA DE IDEACIÓN.

La técnica que utilizamos fue *Brainstorming* (lluvia de ideas), aquí plasmamos nuestros conocimientos mediante decisiones, determinamos que era más factible para motivar nuestro proyecto, fuimos enlazando informaciones, pensando siempre en lo que era más conveniente para este proyecto. Tuvimos varias ideas de diferentes proyectos y llegamos a la conclusión de que una pastelería online es una forma de negocio poco existente en Santo Domingo Este desde donde operaremos. La técnica en su mismo desarrollo nos fue generando herramientas con las que dimos formato completo al proyecto.



## 1.8 IMPACTO DEL PROYECTO Y BIENESTAR DEL USUARIO

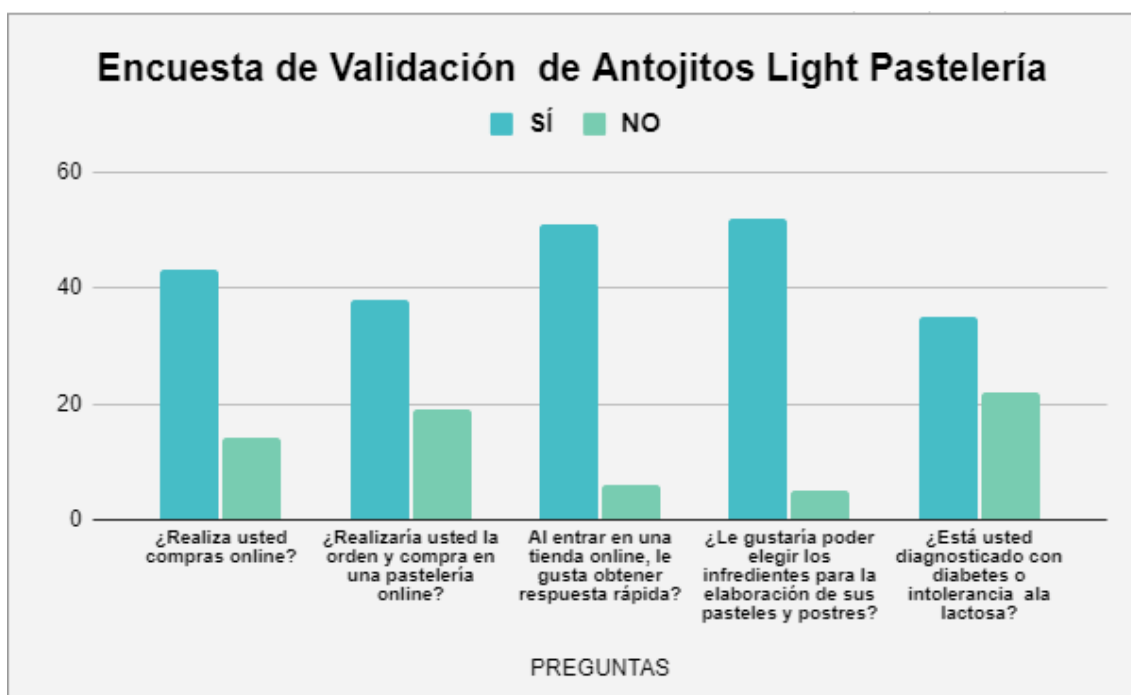
***Antojitos Light Pastelería***, será una Propuesta online que favorecerá a los clientes más exigentes, con condiciones de salud y necesidades más importantes a la hora de consumir un postre ó bocadillo dulce 100% bajo en calorías, 0% gluten y 0% glucosa que cumple con los más altos estándares de elaboración, con la idea de convertirse en una pastelería completamente online que impactará positivamente aportando soluciones viables llevándoles la pastelería a distancia de un click, disminuyendo los recursos económicos dedicados al desplazamiento para realizar la compra, llegaremos a clientes con pocas posibilidades para comprar postres ideales para su condición y diagnóstico obtengan promociones vía redes sociales en la que les vamos a ofrecer la posibilidad de degustar sus postres sin remordimientos.

Crearemos fuentes de ingresos para nuestros colaboradores impactando así también a sus familias, esto se reflejará en ganancias para nosotros los fundadores puesto que, a largo plazo se convertirá en la forma de sostén para nuestras respectivas familias. Por otro lado, aportará positivamente al medio ambiente debido a que utilizaremos materiales orgánicos en el proceso de elaboración de nuestros postres, garantizando así la armonía de preservación de los recursos. Con este proyecto online haremos más fácil la compra de quienes no cuentan con el tiempo para buscar opciones y obtener pasteles, postres y bocadillos dulces, así sumaremos bienestar que se traduce en más años de vida.

## 1.9 VALIDACIÓN DEL PROYECTO

Para la validación del proyecto nos auxiliamos de una encuesta de 5 preguntas realizada vía Whatsapp a un total de 57 personas de 18 años en adelante con poder de compra y activos en redes sociales que dedican un 45% aproximadamente de sus ingresos anuales a la compra de alimentos sanos y especiales para su condición de diabetes, en la que pudimos determinar dadas las repuestas que una pastelería online tendría una aceptación de un 75% de las personas a quienes lleguemos vía redes sociales y nos tomarían como su opción A de compra online, recopilamos datos cuyos resultados se muestran en la siguiente gráfica.

<b>Encuesta de validación de Sanas Delicias Pastelería</b>			
<b>RANGO DE EDAD DE 18 A 65 AÑOS</b>			
	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Realiza usted compras online?</b>	<b>43</b>	<b>14</b>	<b>57</b>
<b>Realizaría usted la orden y compra en una pastelería online?</b>	<b>38</b>	<b>19</b>	<b>57</b>
<b>Al entrar en una tienda online, le gusta obtener respuesta rápida?</b>	<b>51</b>	<b>6</b>	<b>57</b>
<b>Le gustaría poder elegir los ingredientes para la elaboración de sus pasteles y postres?</b>	<b>52</b>	<b>5</b>	<b>57</b>
<b>Esta usted diagnosticado con diabetes o intolerancia a la lactosa?</b>	<b>22</b>	<b>35</b>	<b>57</b>



## **1.10 ANÁLISIS DEL ENTORNO O ANÁLISIS -PEST**

En este punto nos concentramos en evaluar varios factores externos que nos dan un panorama general para determinar cuan factible según los resultados será desarrollar este proyecto y de esta manera identificar como pueden las principales fuerzas externas influir o afectar esta propuesta de una pastelería online, esto tomando en cuenta lo cambiante que se puede tornar el mercado.

Los factores en el análisis son los siguientes: políticos, económicos, sociales y la tecnológicos. En el siguiente grafico podemos apreciarlos como se muestra.

### **POLÍTICOS**

El panorama político actual de nuestro país enfrenta retos importantes puesto que se dio un cambio de mando,. El ambiente político es estable, con miras a producirse cambios importantes y entendemos que en este punto nuestro proyecto Antojitos Light Pastelería es un reto y se dan las condiciones para iniciar las operaciones online ya que este gobierno ha dispuesto medidas que lo hacen viable.

#### **Leyes reguladoras:**

Ley No. 141-15 de Reestructuración y Liquidación de Empresas y Personas Físicas Comerciantes.

Ley No. 126-02 sobre el Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales.

Ley 488-08 - Ley de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES).

### **ECONÓMICOS**

Nuestra economía desde inicios de 2020 ha experimentado una desaceleración a nivel general por el brote de covid-19, sin embargo esto ha dado oportunidad para emprendedores de los negocios online. En Santo Domingo Este, que será la plaza en la operaremos ha habido un aumento de los negocios online.

#### **Factores macroeconómico:**

PBI, comportamiento económico general

Desempleo.

Inflación. Crecimiento económico.

Rentabilidad

#### **Factores microeconómicos:**

Unidades económicas individuales.

Mercados particulares.

## **PEST**

### **SOCIALES:**

En Antojitos Light Pastelería nos dedicaremos a las ventas de pasteles, postres y bocadillos nline en el área de Santo Domingo Este, municipio que demográficamente muestra avances, hay una tendencia a la educación por sus habitantes, es un municipio compuesto en un 60% de bajo poder adquisitivo y un 40% de clase media con un potencial poder adquisitivo. El comportamiento de compra de los futuros clientes según datos recopilados en la encuesta que realizamos, se inclina a las compras online evaluando siempre los costos.

### **TECNOLÓGICOS:**

La tecnología es un recurso fundamental para emprendedores, este proyecto depende 100% del uso del internet y la tecnología por los clientes. El 75% de los habitantes de edad adulta en nuestro país realiza compas online y el 80% son activos en redes sociales y demás plataformas digitales.

## **2.1 FILOSOFÍA INSTITUCIONAL: DECLARACIÓN DE LA MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DEL PROYECTO.**

### **Misión:**

Ofrecerles a nuestros clientes productos elaborados con ingredientes 100% orgánicos e integrales que les aporten salud y bienestar, siendo una solución efectiva e innovadora de elaboración de pasteles, postres y bocadillos dulces que al consumirlos se conviertan también en parte de su estilo de vida y ser una mano amiga para mitigar los síntomas de esta condición como es la diabetes e intolerancia a la lactosa, transformándolos en bocadillos de felicidad.

### **Visión:**

Ser líderes en elaboración, promoción y ventas online de pasteles, postres y bocadillos sanos en Santo Domingo Este y en el mercado al que nos dirigimos en el área de elaboración de este tipo de productos creando valor para nuestros colaboradores, fomentando la calidad, la creatividad y la cooperación en todo el proceso para responder eficientemente a las necesidades de nuestros futuros clientes.

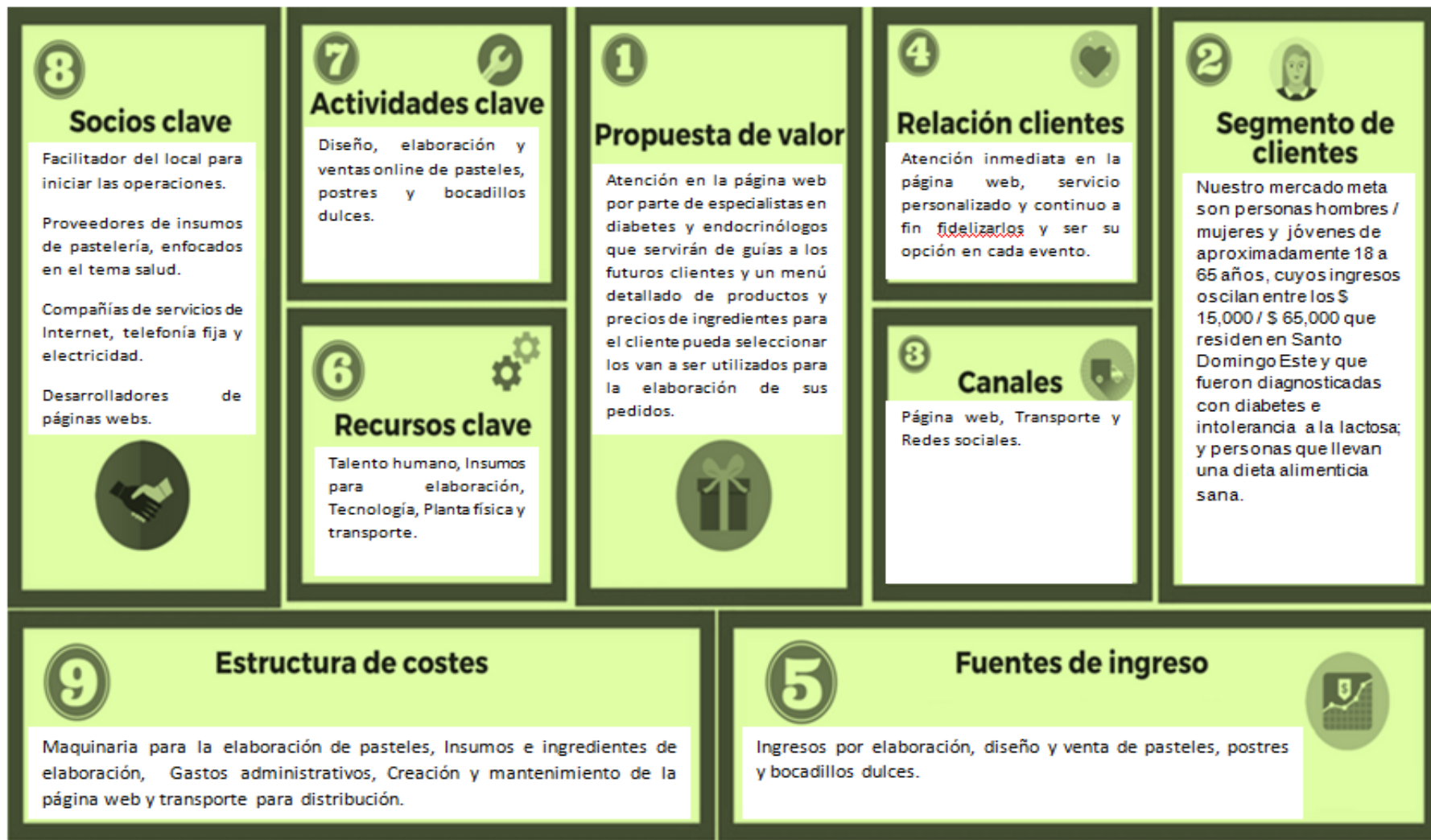
### **Valores:**

- Calidad, nuestros futuros clientes recibirán un excelente servicio y elaboración con ingredientes de primera a precios razonables.
- Compromiso, estaremos de manera incondicional para nuestros clientes.
- Eficacia y eficiencia en el servicio.
- Excelencia en nuestros procesos.
- Mejora continua.

## **2.2.1 MODELO DE NEGOCIO CANVA**

A continuación desarrollaremos el modelo canvas como herramienta para analizar y crear nuestro modelo de negocio de forma condensada, resumida y simplificada, en la que se visualiza de manera global dividido en los principales aspectos que involucran al negocio y gira en torno a la propuesta de valor que ofrecemos.

Con el modelo canvas pasaremos de idea a proyecto, plasmaremos nuestra idea en un modelo empresarial online en el que vamos a ir desarrollando, validando información y las nuevas ideas a fin de mostrar un contexto lógico y viable.



## 2.2.2 OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS

### Objetivos Generales.

- Satisfacer las necesidades de nuestros futuros clientes, así colocarnos en un sitio privilegiado convirtiéndonos en la opción A de los mismos siendo referente de la más fina elaboración de pasteles a costos razonables y competitivos; y diseñar un plan estratégico de marketing digital e implementar estrategias de publicidad online que nos permita incrementar el volumen de ventas en ***Antojitos Light Pastelería***.

### Objetivos Específicos

- Ser aliados de nuestros futuros clientes, mostrarles con cada probada que el diagnóstico de diabetes e intolerancia a la lactosa no significa que deben privarse de este delicioso placer, que cuenten con nosotros para añadir dulzura sana y libre de glucosa a sus vidas.
- Que el producto satisfaga el gusto de los futuros clientes y poner a su disposición pasteles, postres y bocadillos dulces con diferentes sabores y presentaciones así mismo ser aceptados mediante publicidad y promoción.
- Que los productos sean conocidos y que llegue a venderse en todo el país.
- Promover el uso de ingredientes bajos en gluten y glucosa para la elaboración de nuestros productos y el impacto negativo que produce consumir postres saturados.



### **2.2.3 VENTAJAS COMPETITIVAS DEL PROYECTO**

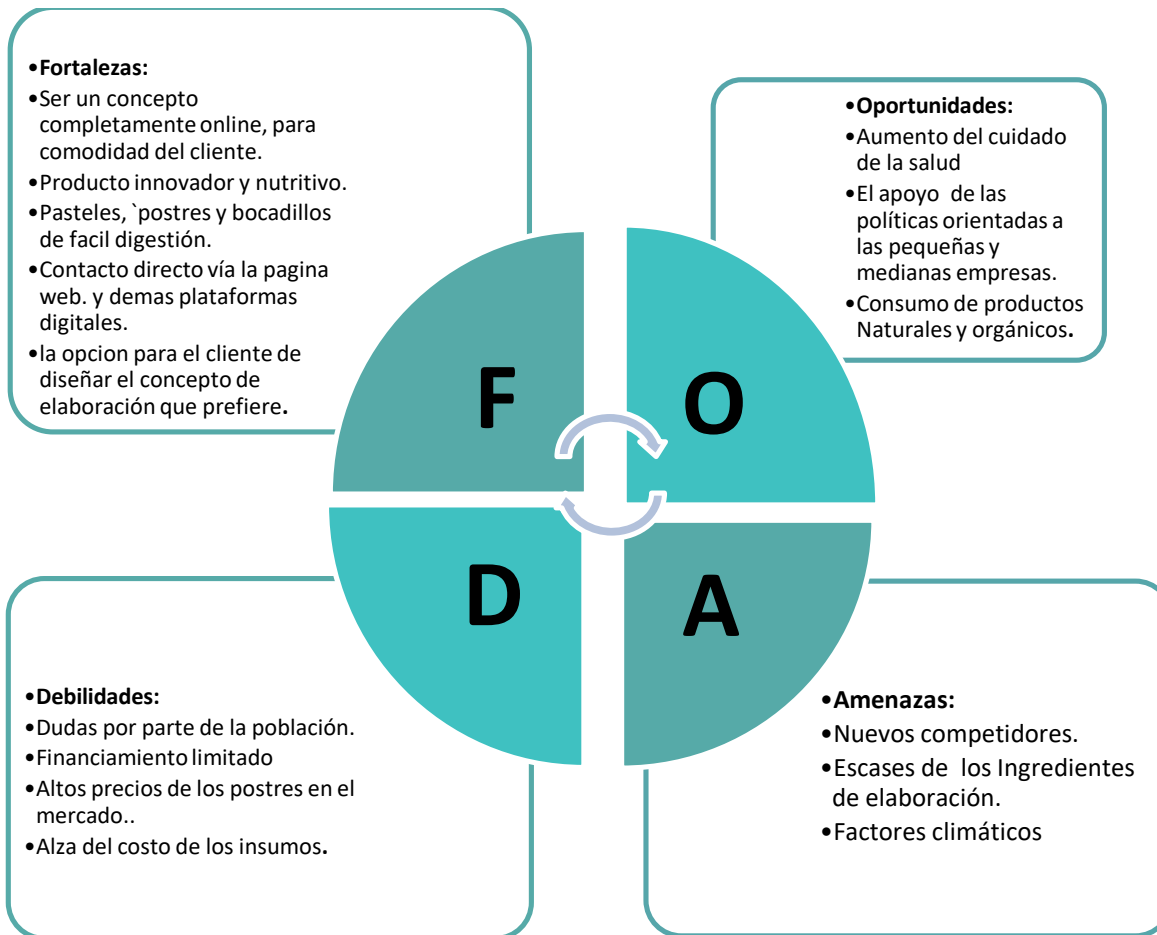
Nuestra ventaja competitiva es la diferenciación, nos convertiremos en la primera pastelería online, en ofrecer un concepto que brindará a los futuros clientes un servicio personalizado y de calidad, todo esto a la distancia de un click.

Ofreceremos a nuestros potenciales clientes y a todo aquel que acceda a nuestra web la posibilidad de expresar lo que necesita, brindando un sistema en el que pueda diseñar su pastel, postre ó bocadillo dulce de acuerdo a su diagnóstico.

Facilidad de compra y asesoría personalizada a través de nuestra página web con el contacto a través de redes sociales y un servicio especializado y capacitado para ofrecer la mejor atención al cliente con precios asequibles y competitivos.

## 2.2.4 ANÁLISIS FODA

Este análisis nos ofrece un contraste para conocer las fuerzas, oportunidades, debilidades y amenazas, es la base para el diagnóstico del plan de negocios, en el que sistematizamos la información de la empresa y su entorno, la cual se utiliza para definir objetivos realistas y diseñar estrategias competitivas para alcanzarlos. Este representa un esfuerzo para examinar la interacción entre las características particulares de *Antojitos Light Pastelería* y el entorno en el cual competirá. El FODA lo hemos utilizado en sus múltiples aplicaciones por todos los niveles de la empresa y en diferentes unidades de análisis.



## **2.3 MERCADO META.**

Nuestro mercado meta son personas hombres / mujeres y jóvenes de aproximadamente 18 a 65 años, cuyos ingresos oscilan entre los \$ 15,000 / \$ 65,000 que residen en Santo Domingo Este, que fueron diagnosticadas con diabetes e intolerancia a la lactosa y personas que llevan una dieta alimenticia sana, que dan importancia al bienestar y la salud, convencidos de que una mala alimentación puede repercutir negativamente a su condición de salud. Una de las características principales de nuestro cliente meta es la utilización de las plataformas digitales como redes sociales y páginas webs,

## **2.4 CADENA DE VALOR**

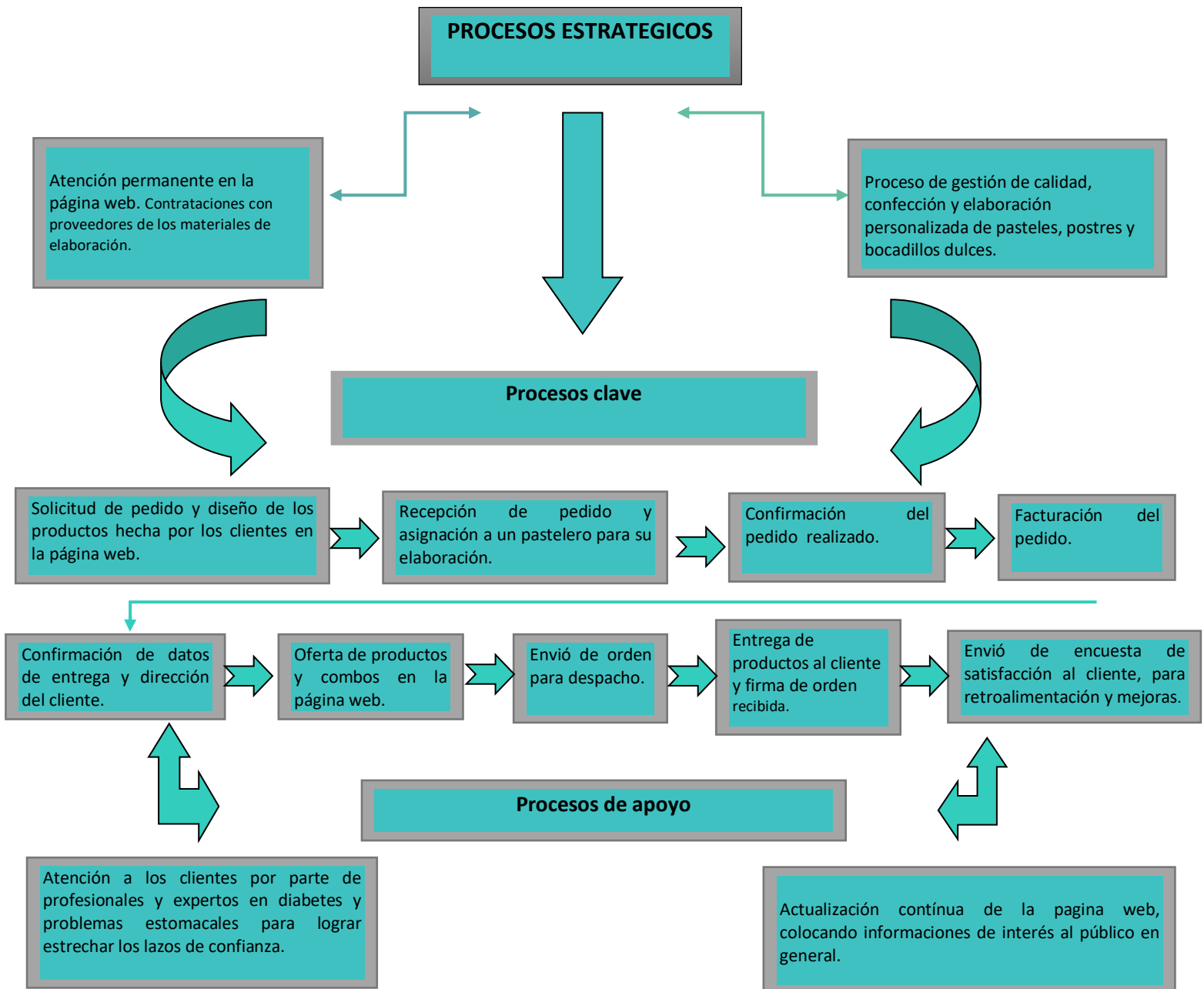
Con nuestra cadena de valor buscamos generar ventajas competitivas, y aplicar también otras actividades como la cadena de suministro y las redes de distribución online con miras a la fidelización de nuestros futuros clientes y captación continua de nuevos clientes.

## Antojitos Light Pastelería

### CADENA DE VALOR

		Infraestructura	Gestión Recursos Humanos	Desarrollo de Tecnología	Compras	
Actividades de Soporte		El capital inicial va a ser solicitado mediante préstamo bancario, iniciando con el dep. Financiero, Planificación, dep. RH, dep. Compras y ventas. Iniciaremos el funcionamiento en un local por arriendo con un área para cocina amplia comprar y colocar las maquinarias de pastelería en general.	Realizaremos Captación de talento humano publicando las convocatorias en la página web y demás plataformas digitales. Iniciaremos operaciones con un personal integrado por 8 personas inicialmente con miras a crecer y tendremos programas de capacitación continua.	Las TIC serán nuestro punto fuerte de apoyo, tendremos una página web que será alimentada diariamente con informaciones para nuestros clientes, los menús detallados para obtención de toda la información solicitada, utilizaremos las técnicas de benchmarking digital como herramienta de mejora continua.	<p><b>Maquinas Generadoras de calor:</b> Hornos, Armarios de fermentación, Freidoras, Fogones, Cazos eléctricos.</p> <p><b>Máquinas Generadoras de frío:</b> Cámaras frigoríficas, Congeladores, Abatidores de temperatura, Sorbeteras, Mantecadoras.</p> <p><b>Maquinaria auxiliar:</b> Batidoras, Amasadoras, Divisoras de masa, Trituradoras, Laminadoras, Licuadoras.</p>	
		Logística Interna	Operaciones	Marketing y Ventas	Servicio Post Venta	Logística Externa
Actividades Primarias		<p><b>Recepción de materiales e ingredientes de elaboración:</b> El transporte del proveedor se encargará de traer los pedidos encargados.</p> <p><b>Almacenamiento</b> de pedidos, control de inventario y devoluciones.</p> <p><b>Departamento operativo o de Elaboración.</b> Control de calidad Salida del producto.</p>	Soporte y respuesta a las Solicitudes de pedidos por el cliente, asesoría en línea, Facturación, Elaboración de los productos, recopilación de datos y dirección y Servicio de entrega a domicilio.	<b>Campañas de publicidad online:</b> se realizarán promociones y publicidad online por medio de anuncios publicitarios en redes sociales, Facebook, Instagram teniendo como eje principal la página web, la cual utilizaremos para la captación de nuevos clientes.	<b>Atención al cliente:</b> Se contará con atención en línea permanente para asesorías y servicio al cliente, garantiremos el seguimiento post compra para asegurar la satisfacción del cliente a través de Encuestas que tomaremos para retroalimentación del servicio y los productos finales adquiridos por el cliente.	<b>Procesamiento de pedidos,</b> servicio al cliente, gestión de ruta de entrega. Ordenar con 3 días de anticipación y Entrega a domicilio en Santo Domingo Este y el interior del país con costo de entrega incluido en su factura.

## 2.5 MAPA DE PROCESOS DE ANTOJITOS LIGHT PASTELERÍA



## 2.5.1 DEFINICIÓN DE PROCESO: ESTRATÉGICO, DE APOYO Y CLAVE

El mapa de procesos del proyecto abarca desde el inicio de la prestación y culmina con la entrega de la orden a los clientes.

**Procesos estratégicos:** Dentro del proceso estratégico como eje principal esta la creación, diseño y alimentación continua de la página web en donde el cliente tendrá la facilidad de poder comunicarse con la pastelería de forma rápida y eficiente, contrataciones con proveedores de los materiales de elaboración. Implementaremos un sistema estricto de control de calidad, elaborando nuestros productos para mayor satisfacción y comodidad para nuestros clientes.

**Procesos clave:** con los procesos clave en *Antojitos Light Pastelería*, añadiremos valor a nuestros productos que les sean atractivos a los futuros clientes que determinarán la satisfacción o insatisfacción. Los consideramos para definir como llegaremos a los clientes de manera directa. Su estructura inicia en el departamento de ventas con la solicitud del cliente a través de la página web, recepción de pedido, aquí asignaremos pasteleros para asesoría personalizada, confirmación de pedido, el cliente confirma su pedido a través de la página web, facturación, el cliente realiza su pago por medio transacciones, transferencias bancarias ó mitad del costo total al momento de ordenar y el completo contra entrega, en el departamento de logística se realiza confirmación de datos de entrega, el cliente verifica que los datos de entrega estén correctamente y se realiza entrega a domicilio con costo incluido, ofertas y servicios, el cliente podrá visualizar las ofertas y servicios que estaremos promoviendo en nuestra página.

**Procesos de apoyo:** Atención a los clientes por parte de profesionales y expertos en diabetes y problemas estomacales para lograr estrechar los lazos de confianza y actualización permanente de la página web, colocando informaciones de interés al público en general.



## 2.5.2 RECURSOS FÍSICOS

Los constituye las propiedades tangibles, instalaciones, oficinas, bodegas, maquinarias, equipos y herramientas como: Maquinas Generadoras de calor: Hornos, Armarios de fermentación, Freidoras, Fogones, Cazos eléctricos. Máquinas Generadoras de frío: Cámaras frigoríficas, Congeladores, Abatidores de temperatura, Sorbeteras, Mantecadoras. Maquinaria auxiliar: Batidoras, Amasadoras, Divisoras de masa, Trituradoras, Laminadoras, Licuadoras., instalaciones de elaboración y centro de distribución, herramientas desechables, que pueden requerir poca inversión y pueden ser cambiados con frecuencia. Material gastable, Servicios de internet y telefonía fija y 2 minivans y 2 motocicletas inicialmente para entregas.

## **2.6 PLAN OPERATIVO DEL PROYECTO**

En este cuadro se enumeran todas las actividades en *Antojitos Light Pastelería*, es el desglose detallado de lo que será el día a día de la pastelería, asentaremos: qué necesitamos para materializar los objetivos planteados y cómo lo realizaremos.

No.	OBJETIVOS	METAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	COSTO	EJECUCION	RESPONSABLE	COLABORADORES
1	Diseñar una página Web completa capaz de dar respuesta a todo aquel que la visite.	Hacer lo más fácil posible el proceso de compra online para nuestros clientes.	Crear diagrama de flujo Definir procesos.	Técnicos informáticos.	\$,80,000	Enero / febrero	Encargado de tecnología	Encargado de tecnología
2	Desarrollar estrategias de marketing online, con un enfoque directo a nuestro cliente meta. Teniendo un menú en línea que les permitirá diseñar el pastel que desea.	Convertirnos en la primera pastelería con un proceso de compra completamente online.	Implementar programas de ofertas viabilizadas de manera online.	Diseñadores gráficos y expertos en medios sociales	\$100,000	Febrero / abril	Gerente general	Gerente general y el Gerente de marketing.
3	Alimentar y actualizar continuamente nuestro sitio web, a fin de retener a los visitantes con el primer click. .	Llegar a la mayor cantidad de usuarios vía publicidad online.	Llevar control estricto del flujo de ingresos por ventas.	Expertos en manejo de páginas web, y talento humano.	\$150,000	Abril / junio	Encargado de ventas	Encargado departamento de ventas y el encargado de tecnología.
4	Desarrollar la planificación estratégica, dirigir, controlar, coordinar y analizar alianzas claves con proveedores para obtener los mejores insumos al mejor precio.	Colocarnos en el sitio número 1 en escogencia por los futuros clientes.	Alimentación de la base de datos para uso y control interno.	Contratos Y capital Humano.	\$200,000	Julio / agosto	Encargado de servicio	Gerente General
5	Establecer un sistema de asignación a cada colaborador (pastelero) lo más eficiente posible.	Que nuestros productos sean reconocidos a nivel nacional, y lograr aumentar los ingresos por ventas en 30% durante el tercer trimestre.	Organización de talleres sobre pastelería enfocados en nuestra especialidad, que será la elaboración de pasteles, postres y bocadillos dulces 0% gluten y 0% glucosa, para personas diabéticas e intolerantes a la lactosa.	Facilitadores, Redes sociales y Email marketing	\$50,000	Septiembre / octubre	Gerente administrativo	Gerente de Marketing y colaboradores.

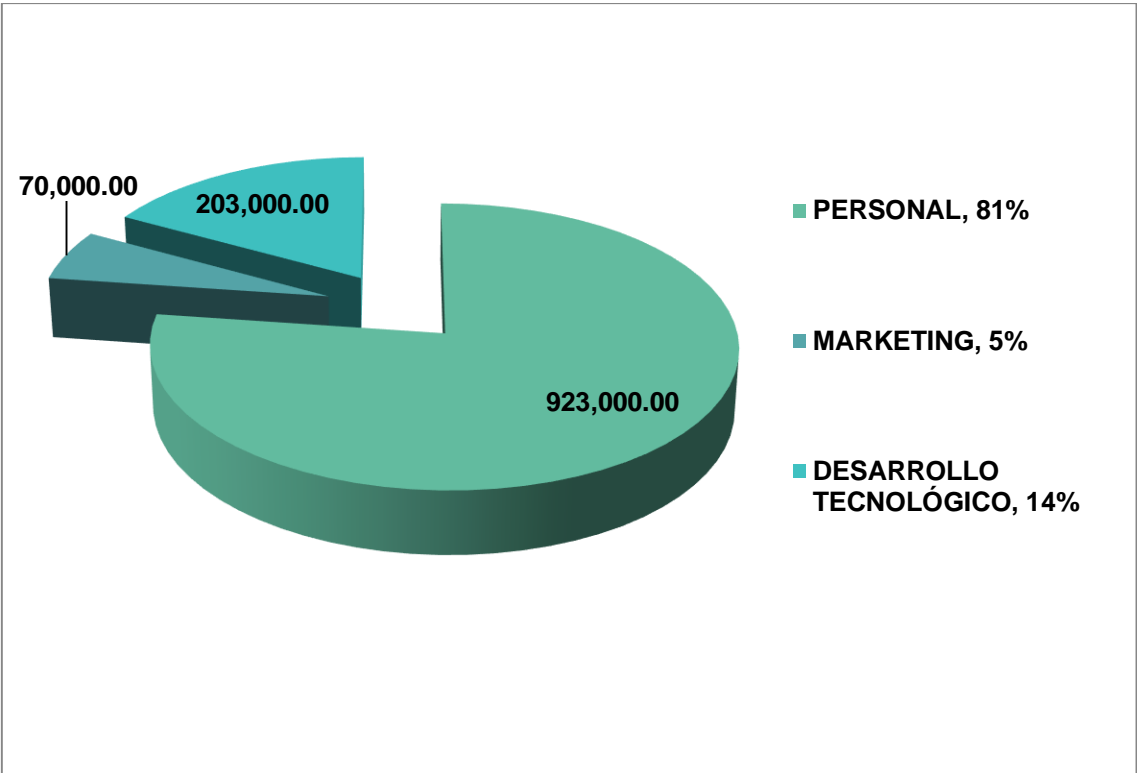
## **2.6.1 PLAN Y PRESUPUESTO DE MARKETING**

En esta parte del proyecto desarrollaremos una planilla con todas las partidas a ser asignadas al plan y presupuesto de marketing para dividirlo entre todas estas. Teniendo claro que esto es solo un ejemplo para entender la necesidad de detallar cuánto vamos a gastar en cada elemento. Para tener bien controlados los datos de todo el presupuesto de forma anual y por meses. Cada proyecto de negocios tiene estructuras financieras diferentes a lo largo de un período más extenso, como un semestre o un año, por tanto se hace necesario su reestructuración periódicamente.

## PLAN Y PRESUPUESTO DE MARKETING ANTOJITOS LIGHT PASTELERÍA

CATEGORÍA	PRESUPUESTO GENERAL		1ER. TRIMESTRE	2DO. TRIMESTRE	3ER TRIMESTRE	4TO. TRIMESTRE
	GASTOS	PORCENTAJE	INVERSIÓN	INVERSIÓN	INVERSIÓN	INVERSIÓN
	TOTALES	TOTAL	PAUTADA	PAUTADA	PAUTADA	PAUTADA
<b>PERSONAL</b>	<b>923,000.00</b>	<b>81%</b>	\$ 230,750.00	\$ 230,750.00	\$ 230,750.00	\$ 230,750.00
Sueldos	900,000.00	8.33%	\$ 225,000.00	\$ 225,000.00	\$ 225,000.00	\$ 225,000.00
Sub-contrataciones	8,000.00	0.43%	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Equipos y recursos	15,000.00	1.04%	\$ -	\$ -	\$ -	
<b>MARKETING</b>	<b>70,000.00</b>	<b>5%</b>	\$ 21,250.00	\$ 16,250.00	\$ 16,250.00	\$ 16,250.00
Marketing y ventas	30,000.00	42.86%	\$ 7,500.00	\$ 7,500.00	\$ 7,500.00	\$ 7,500.00
Publicidad, RRSS	15,000.00	21.43%	\$ 3,750.00	\$ 3,750.00	\$ 3,750.00	\$ 3,750.00
Diseño de página Web	5,000.00	7.14%	\$ 5,000.00	\$ -	\$ -	\$ -
Post-venta mantenimiento producto	20,000.00	28.57%	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00
<b>DESARROLLO TECNOLÓGICO</b>	<b>203,000.00</b>	<b>14%</b>	\$ 129,500.00	\$ 24,500.00	\$ 24,500.00	\$ 24,500.00
Mantenimiento página Web	30,000.00	14.78%	\$ 7,500.00	\$ 7,500.00	\$ 7,500.00	\$ 7,500.00
Software	20,000.00	9.85%	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00
Instalación de equipos	5,000.00	2.46%	\$ 5,000.00	\$ -	\$ -	\$ -
Internet	24,000.00	11.82%	\$ 6,000.00	\$ 6,000.00	\$ 6,000.00	\$ 6,000.00
Pasarela de pagos de página Web	24,000.00	11.82%	\$ 6,000.00	\$ 6,000.00	\$ 6,000.00	\$ 6,000.00
<b>TOTALES</b>	<b>1,196,000.00</b>	<b>100%</b>	\$ 381,500.00	\$ 271,500.00	\$ 271,500.00	\$ 271,500.00

RESUMEN DE PRESUPUESTO		
	% DE PRESUPUESTO	PRESUPUESTO
PERSONAL	81%	\$ 923,000.00
MARKETING	5%	\$ 70,000.00
DESARROLLO TECNOLÓGICO	14%	\$ 203,000.00
	<b>100%</b>	<b>\$ 1,196,000.00</b>



## **2.6.2 ESTRATEGIA DE PRECIO**

Dada la especialización y particularidad de *Antojitos Light Pastelería*, la estrategia de precios a implementar es: *Estrategia de precios basada en costos*, Para fijar los precios de los diferentes postres se ha tenido en cuenta principalmente los costos de producción en los que se va a incurrir (materia prima, mano de obra directa y costos indirectos de elaboración).

## **2.6.3 ESTRATEGIA DE DISTRIBUCIÓN**

El canal de distribución será directo, ya que nuestros productos llegarán vía transporte a manos del cliente sin ningún intermediario.

La estrategia de distribución que emplearemos será la estrategia de distribución exclusiva que nos servirá también para diferenciar nuestros productos en el mercado y darle un posicionamiento de lujo y prestigio a la pastelería.

## **2.6.4 ESTRATEGIA Y PROYECCIÓN DE VENTAS**

Desarrollaremos estrategias de publicidad digital para posicionarnos en el mercado que hemos identificado, auxiliándonos de las aplicaciones de redes sociales como: Facebook, Instagram, Whatsapp y el email marketing con la intención de impactar a la mayor cantidad de potenciales clientes.

Al iniciar nuestras operaciones nos enfocaremos en costos de ventas atractivos combinados con ofertas para atraer y fidelizar los clientes. Implementaremos un sistema de tarjetas para socios preferenciales con las que acumularan puntos para que puedan canjear por productos, cada vez que el cliente consuma \$500, acumulan 5 puntos (por ejemplo); y acceder a cupones que lanzaremos a modo trimestral; descuentos desde un 20% por cumplir años con nosotros y bonos de 10% de descuento por referir a otros clientes, ofertas con combinaciones de productos colocando descuentos al segundo de estos.



## 2.6.4 CÁLCULO DE PROYECCIÓN DE VENTAS:

Tomamos los montos arrojados como el resultado de la sumatoria de los gastos operativos que ascienden a un total de \$227,000 correspondientes a pago de alquiler, servicios y nómina.

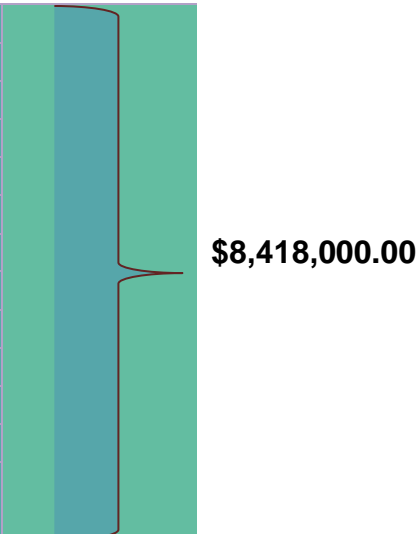
El punto de equilibrio será logrado al superar dicho monto, estimamos obtener un margen de ganancias de un 30%, superando así los gastos, la proyección de ventas mínimas tendría un monto de \$756,667 logrando equiparar este monto en el mes de julio, usando la formula:  **$VM = \text{gastos} / \text{margen bruto} / 100$** , según se muestra tabla debajo:

$$VM = \$227,000 / (30\% / 100)$$

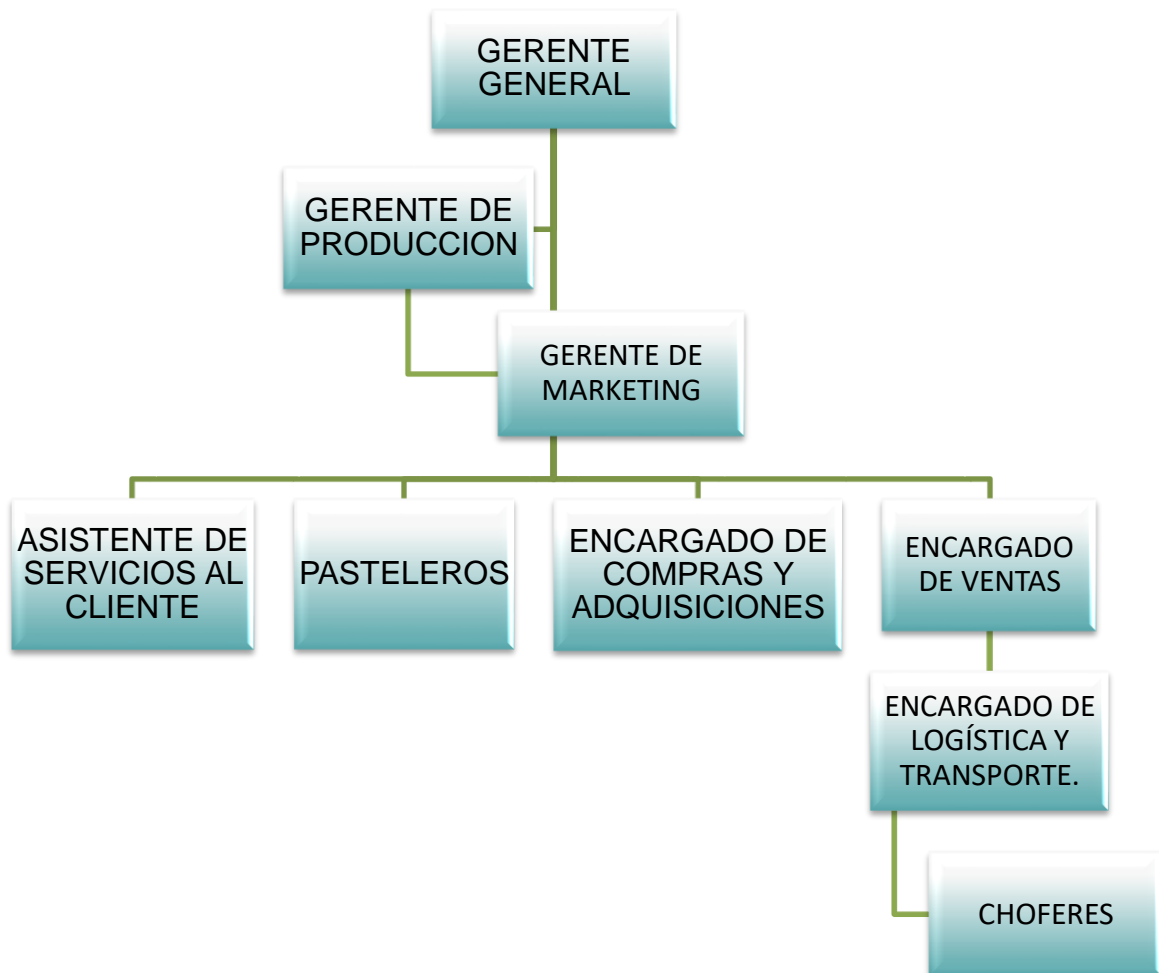
$$VM = \$227,000 / 0.30$$

$$VM = \$756,667$$

Meses	Ventas
Enero	\$ 378,000
Febrero	\$ 450,000
Marzo	\$ 580,000
Abril	\$ 650,000
Mayo	\$ 600,000
Junio	\$ 685,000
Julio	\$ 760,000
Agosto	\$ 820,000
Septiembre	\$ 870,000
Octubre	\$ 835,000
Noviembre	\$ 880,000
Diciembre	\$ 910,000
<b>Total</b>	<b>\$ 8,418,000.00</b>



## 2.6.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



PUESTO	TOMA DE DESICIONES	REQUISITOS DEL PUESTO
<b>Gerente General</b>	Planificará, organizará, dirigirá, controlar, coordinará y analizará el trabajo de la empresa, además de contratar al personal adecuado, efectuando esto durante la jornada de trabajo. El trabajo del gerente será regular como está marchando la empresa tanto económica como estructuralmente.	Lcd@. En Administración de empresas.
<b>Gerente de Producción</b>	Supervisaré las líneas de producción durante todo el proceso, estará a cargo del correcto funcionamiento y de que se cumpla el plan de trabajo establecido, revisar el desempeño del personal así como el de la maquinaria y equipo de trabajo.	Lcd@. en Ingeniería Industrial, Administración o carreras afines
<b>Gerente de Marketing</b>	Supervisaré las líneas a Planear, dirigirá y controlará toda la actividad de ventas de la Empresa, controlar estudios de mercadeo, analizar resultados y apoyar en el desarrollo del producto, se encargará de todo lo relacionado con la publicidad	Lcd@. en Mercadeo
<b>Asistente de servicio al cliente</b>	Servir de apoyo y coordinación para que los servicios administrativos y ejecutivos se lleven de manera adecuada y eficiente.	Estudiante de termino de administración de empresas Manejo de paquete office Buena ortografía
<b>Pasteleros</b>	Trabjará en la cocina, se ocupará de la elaboración y presentación de los postres de la carta. Elaborará la pastelería dulce a partir de diferentes tipos de masas integrales, frutas, cremas, etc. Su trabajo conjugará el dominio de la técnica y el buen oficio con un importante componente creativo.	Técnico pastelero, Buenas habilidades manuales, Conocimientos técnicos de pastelería, Creativo e innovación.
<b>Encargado de Compras y Adquisiciones</b>	Establecer negociaciones con proveedores de insumos, ingredientes y todos los materiales de elaboración.	Estudiante de mercadeo, contabilidad, administración o publicidad.
<b>Encargado de Ventas</b>	Planificaré los presupuestos de venta, estableceré metas y objetivos, pronostica las ventas, evalúa al equipo de trabajo	Estudiante de mercadeo, contabilidad, administración o publicidad.
<b>Encargado de logística y Transporte</b>	Planificaré y gestionará la logística, el almacén, el transporte y los envíos a los clientes.	Supervisaré las actividades de entrega diarias.
<b>Choferes</b>	Organización de la mercancía, entregará a los clientes, apoyo a la carga y descarga manejo de notas de remisión.	Hombre, Mínimo un año de experiencia como mensajero.

## 2.7 PLAN FINANCIERO, FLUJO DE CAJA

<u>Planeado</u>	<u>Enero</u>	<u>Febrero</u>	<u>Marzo</u>	<u>Abril</u>	<u>Mayo</u>	<u>Junio</u>	<u>Julio</u>	<u>Agosto</u>	<u>Septiembre</u>	<u>Octubre</u>	<u>Noviembre</u>	<u>Diciembre</u>	<u>Anual</u>
<b>Ingresos Operativos</b>	<b>\$ 378,000</b>	<b>\$ 450,000</b>	<b>\$ 580,000</b>	<b>\$ 650,000</b>	<b>\$ 510,000</b>	<b>\$ 685,000</b>	<b>\$ 760,000</b>	<b>\$ 820,000</b>	<b>\$ 870,000</b>	<b>\$ 835,000</b>	<b>\$ 880,000</b>	<b>\$ 910,000</b>	<b>\$ 8,418,000</b>
Venta de pasteles personalizados	\$ 200,000	\$ 300,000	\$ 380,000	\$ 350,000	\$ 350,000	\$ 385,000	\$ 460,000	\$ 520,000	\$ 470,000	\$ 535,000	\$ 400,000	\$ 410,000	\$ 4,760,000
Venta de postres y bocadillos dulces	\$ 178,000	\$ 150,000	\$ 200,000	\$ 300,000	\$ 250,000	\$ 300,000	\$ 300,000	\$ 300,000	\$ 400,000	\$ 300,000	\$ 480,000	\$ 500,000	\$ 3,658,000
<b>Costos Operativos</b>	<b>\$ 80,500</b>	<b>\$ 72,000</b>	<b>\$ 100,000</b>	<b>\$ 95,500</b>	<b>\$ 105,800</b>	<b>\$ 110,000</b>	<b>\$ 118,000</b>	<b>\$ 129,200</b>	<b>\$ 130,600</b>	<b>\$ 135,000</b>	<b>\$ 145,400</b>	<b>\$ 155,400</b>	<b>\$ 1,564,400</b>
Mantenimiento de página	\$ 5,000	\$ 5,000	\$ 5,000	\$ 5,000	\$ 5,000	\$ 5,000	\$ 5,000	\$ 5,000	\$ 5,000	\$ 5,000	\$ 5,000	\$ 5,000	\$ 60,000
Impuestos	\$ 57,500	\$ 42,000	\$ 70,000	\$ 65,500	\$ 75,800	\$ 80,000	\$ 88,000	\$ 99,200	\$ 100,600	\$ 105,000	\$ 115,400	\$ 125,400	\$ 1,024,400
Teléfono	\$ 1,500	\$ 1,500	\$ 1,500	\$ 1,500	\$ 1,500	\$ 1,500	\$ 1,500	\$ 1,500	\$ 1,500	\$ 1,500	\$ 1,500	\$ 1,500	\$ 18,000
Internet	\$ 1,500	\$ 1,500	\$ 1,500	\$ 1,500	\$ 1,500	\$ 1,500	\$ 1,500	\$ 1,500	\$ 1,500	\$ 1,500	\$ 1,500	\$ 1,500	\$ 18,000
Luz	\$ 7,000	\$ 7,000	\$ 7,000	\$ 7,000	\$ 7,000	\$ 7,000	\$ 7,000	\$ 7,000	\$ 7,000	\$ 7,000	\$ 7,000	\$ 7,000	\$ 84,000
Alquiler	\$ 15,000	\$ 15,000	\$ 15,000	\$ 15,000	\$ 15,000	\$ 15,000	\$ 15,000	\$ 15,000	\$ 15,000	\$ 15,000	\$ 15,000	\$ 15,000	\$ 360,000
<b>Sueldos</b>	<b>\$ 206,000</b>	<b>\$ 206,000</b>	<b>\$ 206,000</b>	<b>\$ 206,000</b>	<b>\$ 206,000</b>	<b>\$ 206,000</b>	<b>\$ 206,000</b>	<b>\$ 206,000</b>	<b>\$ 206,000</b>	<b>\$ 206,000</b>	<b>\$ 206,000</b>	<b>\$ 206,000</b>	<b>\$ 3,774,000</b>
Operarios	\$ 98,000	\$ 98,000	\$ 98,000	\$ 98,000	\$ 98,000	\$ 98,000	\$ 98,000	\$ 98,000	\$ 98,000	\$ 98,000	\$ 98,000	\$ 98,000	\$ 1,176,000
Administrativos	\$ 108,000	\$ 108,000	\$ 108,000	\$ 108,000	\$ 108,000	\$ 108,000	\$ 108,000	\$ 108,000	\$ 108,000	\$ 108,000	\$ 108,000	\$ 108,000	\$ 1,296,000
<b>Gastos de Oficina</b>	<b>\$ 900</b>	<b>\$ 900</b>	<b>\$ 900</b>	<b>\$ 900</b>	<b>\$ 900</b>	<b>\$ 900</b>	<b>\$ 900</b>	<b>\$ 900</b>	<b>\$ 900</b>	<b>\$ 900</b>	<b>\$ 900</b>	<b>\$ 900</b>	<b>\$ 10,800</b>
Material gastable	\$ 550	\$ 550	\$ 550	\$ 550	\$ 550	\$ 550	\$ 550	\$ 550	\$ 550	\$ 550	\$ 550	\$ 550	\$ 6,600
Toners	\$ 350	\$ 350	\$ 350	\$ 350	\$ 350	\$ 350	\$ 350	\$ 350	\$ 350	\$ 350	\$ 350	\$ 350	\$ 4,200

Nota: Desglose del flujo de caja durante el año de inicios de operación Antojitos Light Pastelería. Fuente: Elaboración propia.

## 2.7.1 ESTADO DE GANANCIAS O PÉRDIDAS.

El estado de ganancias o pérdidas resume los montos de ingresos y gastos de *Antojitos Light Pastelería* en su primer año de operaciones, en este se detallan las informaciones acerca de los costos operativos y gastos fijos en el periodo de tiempo que hemos establecido para poner en marcha la vida económica y comercial en el lapso de 365 días.

<b>Antojitos Light Pastelería</b>	
<b>Estado de Ganancias y Pérdidas</b>	
<b>Ingresos operativos</b>	
Venta de pasteles Personalizados	\$4,760,000
Venta de postres y bocadillos dulces	\$3,658,000
<b>Ingresos operativos totales</b>	<b>\$8,418,000</b>
<b>Gastos Operativos</b>	
Sueldos	\$3,774,000
Mantenimiento Página web	\$60,000
<b>Total de gastos operativos</b>	<b>\$3,834,000</b>
<b>Ganancia bruta</b>	<b>\$4,584,000</b>
<b>Gastos Fijos</b>	
Alquiler local	\$360,000
Servicios	\$120,000
Artículos de oficina	\$10,000
<b>Total de gastos fijos</b>	<b>\$490,000</b>
<b>Ganancias antes de impuestos</b>	<b>\$4,584,000</b>
<b>Impuestos a la renta</b>	<b>\$1,024,400</b>
<b>Ganancias netas</b>	<b>\$3,560,000</b>

## 2.7.2 BALANCE GENERAL

Para nosotros como emprendedores obtener la información valiosa sobre nuestro proyecto es vital, como el estado de sus cuentas por pagar, cuentas por cobrar o la disponibilidad de dinero en el momento o en un futuro próximo, es necesario hacer este resumen ya que es una fotografía clara y sencilla de lo que se tiene en la fecha en que se elabora, su cálculo es fundamental para el advertir la situación financiera.

<b>ANTOJITOS LIGHT PASTERERIA</b>			
<b>Balance General al 31 de Diciembre del 2021</b>			
<b>Activo Circulante</b>		<b>Pasivo Circulante</b>	
Efectivo en Caja	\$ 2,700,000.00	Cuentas por pagar	\$ -
Cuentas por cobrar	\$ -	Impuestos por pagar	\$ 140,400.00
<b>Total</b>	<b>\$ 2,700,000.00</b>	<b>Total</b>	<b>\$ 140,400.00</b>
<b>Activo Fijo</b>		<b>Pasivo Fijo</b>	
Maquinaria	\$ 450,000.00	Obligaciones con bancos	\$ -
Mobiliario	\$ 150,000.00	Obligaciones laborales	\$ 100,000.00
<b>Total</b>	<b>\$ 600,000.00</b>	<b>Total</b>	
		<b>Capital Contable</b>	
		Capital Social	\$ 2,000,000
<b>Total de Activo</b>	<b>\$ 2,100,000</b>	<b>Total de Pasivo y Capital</b>	<b>\$ 2,100,000</b>

### 2.7.3 RENTABILIDAD DEL PROYECTO

Considerando que según el resultado del cálculo del VAN (Valor Actual Neto) y la TIR (Tasa Interna de Retorno), es superior a cero se considera viable y garantiza la inversión inicial, siendo favorable el inicio de sus operaciones con excelente tasa interna de retorno.

<b>Nombre del Proyecto:</b>		<b>Antojitos Light Pastelería</b>
<b>TNA</b>		<b>8%</b>
<b>Cantidad de Años</b>		<b>5</b>
<b>Antojitos Light Pastelería</b>		
<b>TIR</b>		<b>116%</b>
<b>VAN</b>		<b>\$4,406,279.91</b>
<b>Años</b>		<b>Flujo De Fondos</b>
<b>0</b>		<b>-\$ 1,000,000.00</b>
<b>1</b>		<b>\$ 1,084,400.00</b>
<b>2</b>		<b>\$ 1,214,528.00</b>
<b>3</b>		<b>\$ 1,360,271.36</b>
<b>4</b>		<b>\$ 1,523,503.92</b>
<b>5</b>		<b>\$ 1,706,324.39</b>

## 2.7.4 CÁLCULO DE RETORNO DE INVERSIÓN (ROI)

Esta métrica nos ha sido útil para determinar cuánto *Antojitos Light Pastelería* ganará a través de las inversiones, levantamos los ingresos totales, sustraímos de estos los costos y, finalmente, dividimos ese resultado por los costos totales, siendo el resultado del cálculo del retorno de la inversión (ROI) de un 42.56%, contemplando el primer año de actividad comercial.

Cálculo de Retorno de Inversión (ROI)	
Cálculo de ROI anualizado	
Datos a completar:	
Inversión	\$ 1,000,000.00
Ingresos netos producidos por inversión	\$5,889,027.68
Tiempo de proyecto en años	5
Resultados	
ROI en %	488.90%
ROI anualizado %	42.56%

Concluido el plan financiero de *Antojitos Light Pastelería*, podemos determinar que será viable y rentable, éste establece un resultado del plan de negocios y proyecta que generará las ganancias en un lapso de 12 meses, contrarrestando los ingresos y los costes esperados. Una vez que hemos elaborado este estudio económico es posible proceder al análisis del mismo y elegir el plan de financiamiento y de inversión más adecuado para el proyecto.



## CAPITULO III – FUNCIONAMIENTO DE UN NEGOCIO EN LINEA

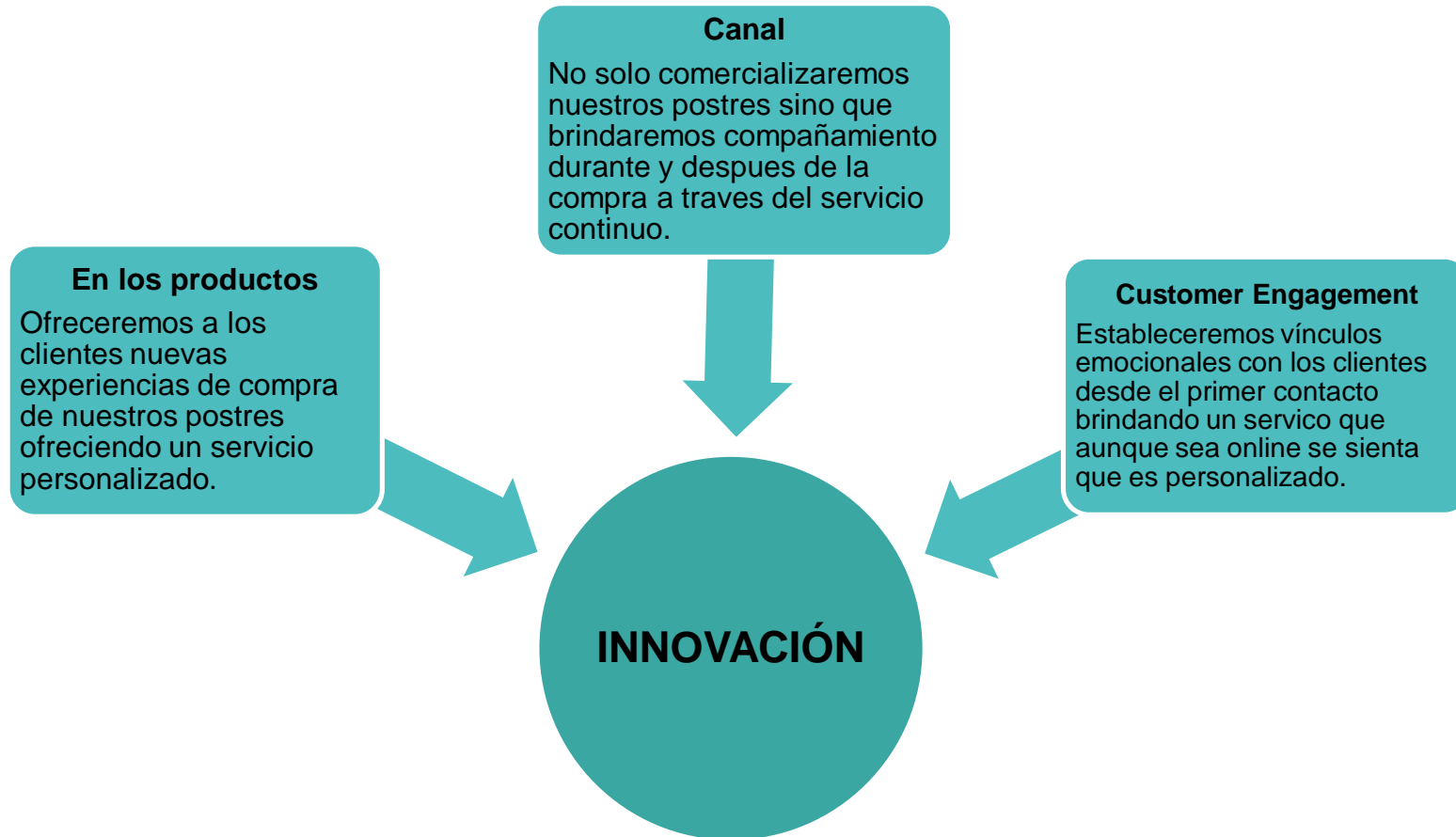
### 3.1 ANÁLISIS DE VIABILIDAD DEL PROYECTO

Podemos aseverar que *Antojitos Light Pastelería* contará con la aceptación de nuestro mercado meta, según los resultados arrojados en la validación realizada mediante una encuesta vía whatsapp a personas que cumplen con las características en las que nos hemos enfocado. Los resultados se visualizan en las gráficas colocadas en el presente (página 15 de los módulos I y II).

Seremos el aliado idóneo para este sector del mercado que al ser diagnosticado con diabetes e intolerancia a la lactosa les resulta difícil renunciar a este delicioso placer que significa degustar un pastel, postre o bocadillo dulce y al conocernos puedan degustarlos sin remordimientos. Debido a la emergencia sanitaria que atravesamos actualmente solucionaremos la problemática del desplazamiento llevándoles la pastelería a su puerta.

El factor innovador es la naturaleza misma de la pastelería surgiendo como un proyecto cuyas ventas serán completamente online facilitando a los clientes una plataforma que será la pagina web, donde podrán ordenar, elegir y confeccionar desde los ingredientes, formas, sabores, colores; y el tipo de harina como base sea de hojaldre o integral que deseen aportándoles el beneficio de mantener un excelente estado de salud disponiendo de atención en línea de especialistas en esta condición.

La innovación se ha denominado como la nueva forma de marketing, por esto pretendemos mantenernos innovando en estos aspectos que seleccionamos a fin de cumplir con las expectativas de los clientes, que según la saturación del mercado son cada vez más altas. El proyecto responde a una mezcla de tres tipos de innovación como se muestra.



### **3.2 DE LA DIFERENCIACIÓN**

El punto de diferenciación de *Antojitos Light Pastelería* lo constituye nuestra identidad y naturaleza misma, elaboraremos un menú enfocado 100% en el tema salud al que tendrá acceso en la página Web para que puedan consultarlo y realizar sus encargos. Consultas online con especialistas que les darán respuesta al instante y entrega rápida luego de la orden.

Esta idea facilita su venta porque se diferencia de las demás, aunque se trata de una pastelería que es un tipo de negocio que abunda seremos una propuesta online que elaboraremos postres y bocadillos dulces sin gluten ni glucosa con lo que nos adaptaremos a las exigencias de un mercado que va en crecimiento ya que cada vez se hace más necesario consumir productos que nos aporten bienestar.

### **3.3 DE LA VIABILIDAD COMERCIAL**

Iniciaremos el posicionamiento a través de las plataformas de contacto masivo como emails y demás ideando ofertas atractivas para atraer a los clientes y lograr promoción por referencia.

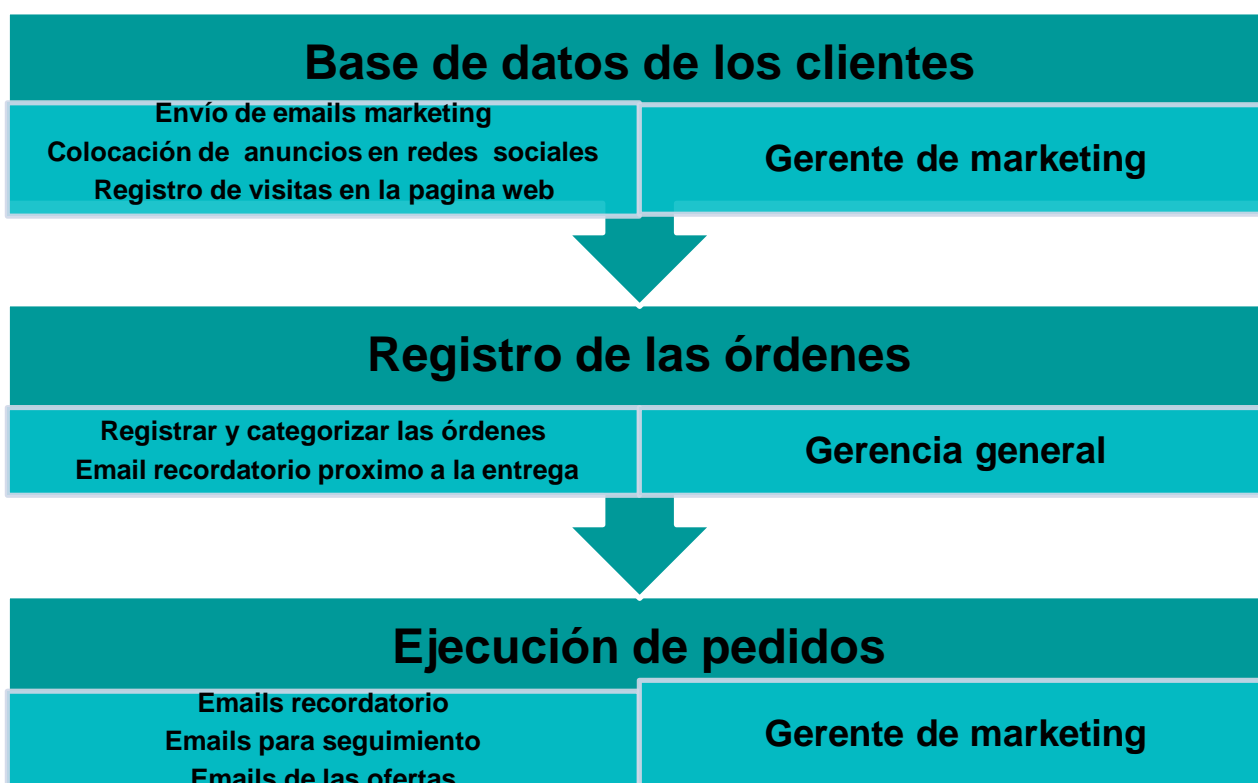
La inversión para iniciar las operaciones será solicitado por préstamo bancario otorgados a través de los programas Pyme para emprendedores en caso de exceder éste presupuesto otorgado optaríamos por FondoMicro que es una institución privada dominicana dedicada a promover el acceso al crédito de las micro y pequeñas empresas del país.

Al evaluar todos estos puntos consideramos de viabilidad alta y con capacidad de rentabilidad.

### 3.4 ESTRUCTURA DE UN NEGOCIO ONLINE

#### 3.4.1 GESTIÓN DE LAS RELACIONES CON EL CLIENTE (CRM)

En *Antojitos Light Pastelería* gestionaremos las relaciones con los futuros clientes en una herramienta de CRM Conectando datos de marketing y ventas para obtener información valiosa y completa en relación a las campañas según definimos el proceso debajo.

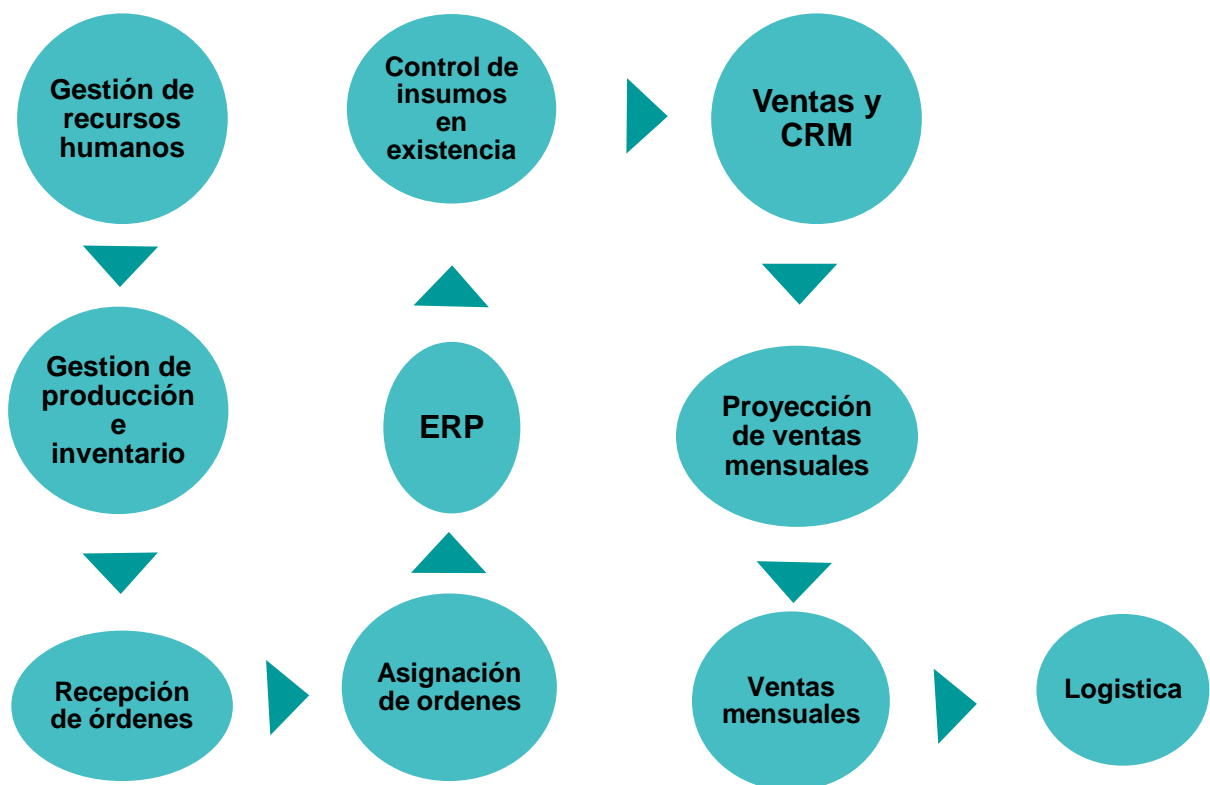


Encabezando el diagrama tenemos la base de datos como herramienta de uso indispensable para almacenar informaciones de los clientes así desarrollar un alto rango de soluciones publicitarias para el aumento constante de las ventas ejecutado por el gerente de marketing y sus colaboradores. Seguido del eje principal compuesto por el registro completo de las órdenes de compras y pedidos completado por la gerencia general, ya en la fase final el servicio post-venta y seguimiento continuo.

### 3.4.2 PLANIFICACIÓN DE LOS RECURSOS EMPRESARIALES (ERP)

El gerente de recursos humanos se encargará de hacer las contrataciones de los colaboradores y coordinar la capacitación de los mismos. El departamento de operaciones e inventario llevara el control estricto de las compras y los insumos existentes para la producción y elaboración de los postres, en recepción de pedidos se tomaran las órdenes y se asignarán al pastelero.

El gerente de ventas y sus colaboradores serán los encargados de llevar la proyección y registro de las ventas, inventario, facturas y contabilidad general. La logística planificará y coordinará las operaciones de entregas, distribución y envíos de los pedidos al cliente.



### **3.4.3 GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTROS (SCM)**

En éste gráfico desglosamos los diferentes eslabones que interactuarán en la pastelería, la planificación estratégica que va desde la coordinación de la logística interna tomando las órdenes, compra y almacenamiento de materias primas no procesadas hasta los productos terminados que llegan al consumidor final. El gerente de operaciones es quien va asignar las órdenes a los pasteleros para la elaboración.

La relación con los proveedores y el seguimiento a los clientes recaerá en el gerente general, un asistente de servicio al cliente y el encargado de la logística interna supervisará los choferes y gestionará las rutas de entrega de los pedidos.

Ésta es la representación del ciclo de vida de nuestros productos desde que se conciben hasta que se consumen.

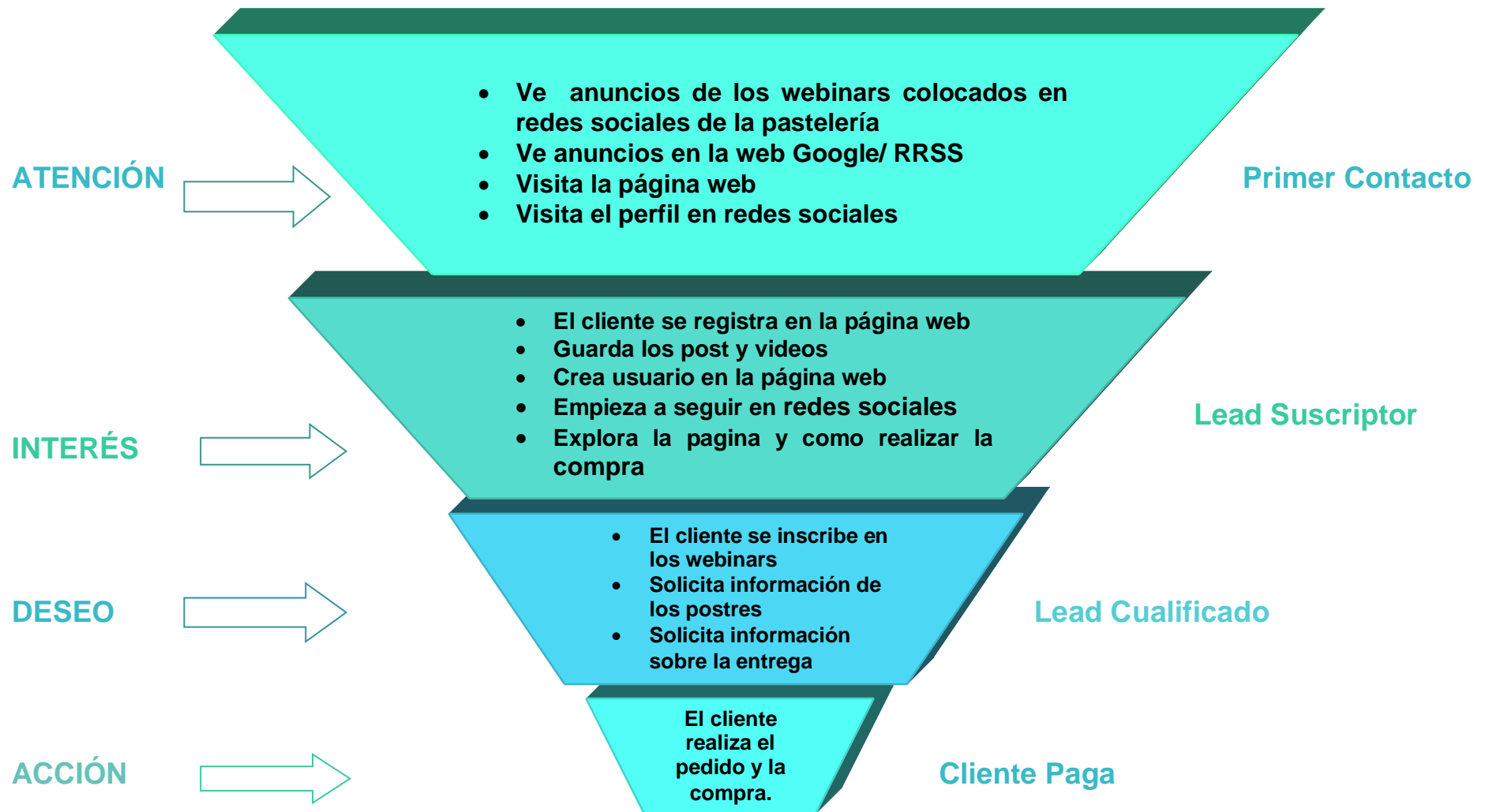


## **CAPITULO IV – DESARROLLO, EMPRENDIMIENTO Y GESTIÓN DE NEGOCIOS EN MEDIOS DIGITALES**

### **4.1 EMBUDO DE CONVERSIÓN**

Con el diseño del embudo definimos la ruta que siguen los usuarios que visitan la página web para alcanzar el objetivo de atraer y convertir la visita en compra, añadiendo valor a la página colocando contenidos de valor educativo / divertido y ofreciendo capacitaciones gratuitas webinars y ofertas en línea.





## 4.2 PLAN DE MARKETING DIGITAL

Elaboramos este informe especificando los objetivos a lograr, las estrategias y tácticas que emplearemos para alcanzarlos centrándonos en el posicionamiento, aumento de ventas y nuestra columna vertebral que será el clientes meta captar y fidelizar.

OBJETIVO (SMART)	ESTRATEGIAS	TÁCTICAS	KPI	
Alcanzar un alto nivel de posicionamiento logrando el aumento en ventas de un 30% cuatrimestral a lo largo de 18 meses de iniciar las operaciones e incrementar la cuota de mercado.	Conocer nuestros clientes y la competencia que tenemos empleando el benchmarking para mejora continua	Recopilación y análisis de los comentarios en la página web.	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Cantidad de Visitas en la página</li> <li>○ Cantidad Accesos a los links</li> </ul>	
		Colocar anuncios Search Engine Marketing (SEM), remarketing y branding.	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Personas alcanzadas</li> <li>○ contenidos guardados</li> <li>○ Cuantas veces fue compartido</li> </ul>	
		Presencia efectiva en redes sociales y los sitios web de competencia.		
	Fijar estrategia de precios de los productos basada en costos lo más asequible de modo que sea competitivo con lo que ofrece el mercado.	Implementar calendario para la publicación de ofertas y contenidos por temporada.	Implementar calendario para la publicación de ofertas y contenidos por temporada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Frecuencia de ventas</li> <li>○ Cantidad de visitas concertadas</li> </ul>
			Diseñar ofertas atractivas y promociones combinadas en la página web y redes sociales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Satisfacción del cliente</li> <li>○ Tasa de adquisición del cliente</li> </ul>
			Diseño de campañas de publicidad combinadas online / offline.	
Lograr la fidelización de nuestro cliente meta durante el primer año de operaciones y optimizar el embudo de conversión.	Creación y alimentación constante de la base de datos.	Humanizar la página web e Implementar inbound marketing para atraer los clientes a nosotros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Cuantificar formularios online</li> <li>○ Cantidad de testimonios</li> </ul>	
		Optimizar el tiempo de carga en la página web.	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Cantidad de visualizaciones</li> <li>○ Cantidad de solicitudes en la página web</li> </ul>	
	Creación de webinars y talleres de creación y decoración de pasteles, postres y bocadillos dulces.	Envío de emails marketing programados con ofertas de temporadas y con información y los links para inscripción en los webinars y talleres.	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Cantidad de emails</li> <li>○ Cantidad de inscripciones en webinars y talleres.</li> </ul>	

Objetivos, estrategias y técnicas del plan de marketing digital del proyecto *Antojitos Light Pastelería*.

### 4.3 VISUALIZACIÓN DE LA PÁGINA WEB

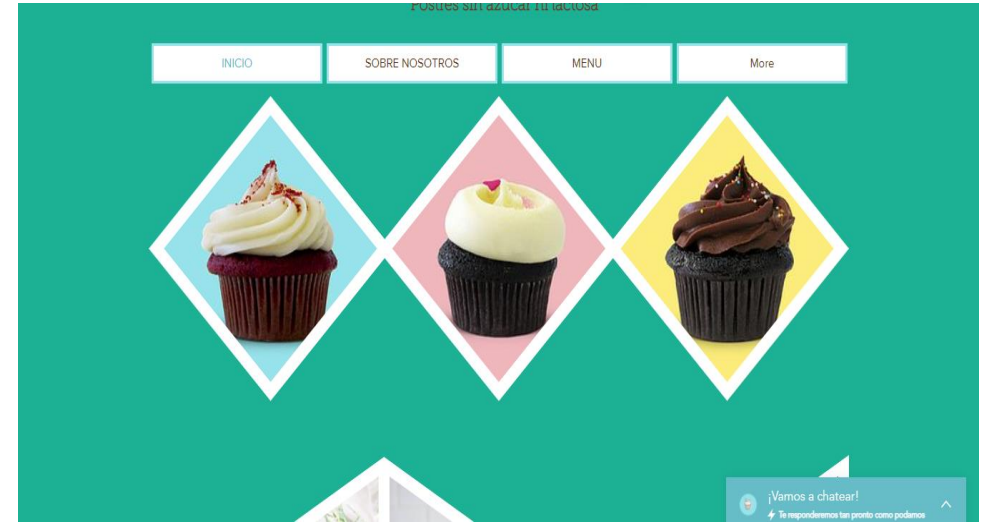
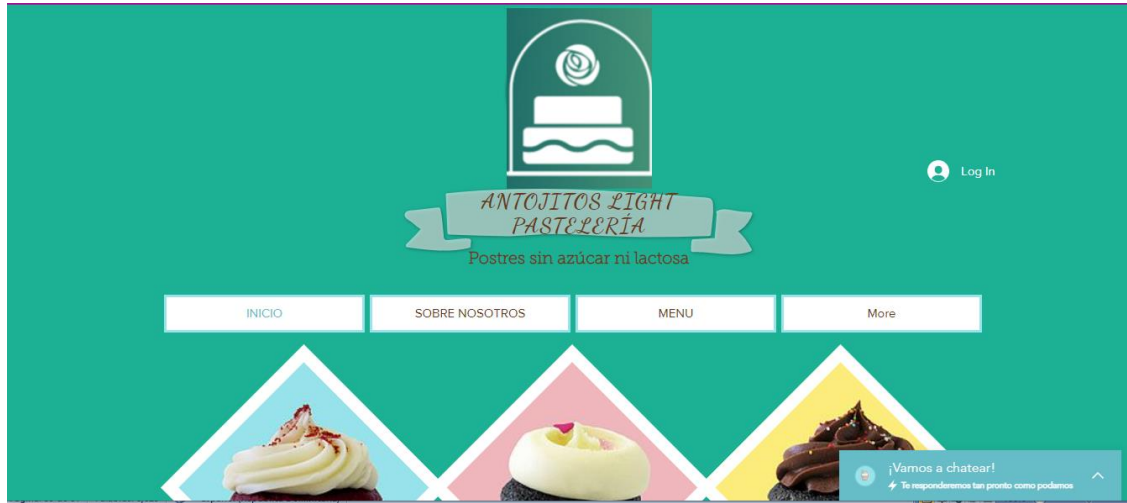
El diseño de la página web <https://achaer15.wixsite.com/my-site> es efectivo y funcional ofreceremos una navegación intuitiva a los usuarios de forma que sea mucho más sencillo y que ubiquen los productos que buscan, es humanizada con atención permanente y respuesta inmediata.

Inicio: le da la bienvenida a los usuarios disponiendo de un formulario medico para exprese su condición de salud sección para comentarios y chat en tiempo real

Sobre nosotros: en este espacio explicamos a que nos dedicamos exactamente y nuestra filosofía: misión, visión y valores.

Menú: hemos dispuesto un menú interactivo y atractivo otorgando al cliente libertad de diseñar sus pedidos con una sección para diseño y una sección para productos de temporadas.

Más: en esta sección los usuarios podrán completar su orden acceder a los talleres y webinars, así como también podrán contactarnos vía email.



## INICIO



## + Cuestionario médico

Por favor, rellena el siguiente formulario para ayudarnos a entender tu condición física.

**Nombre \***

**Apellido \***

**Dirección de email \***

**Fecha de nacimiento**

**¿Has estado hospitalizado en los últimos 12 meses? \***

No

Sí

 ¡Vamos a chatear!  
Te responderemos tan pronto como podamos

**¿Has estado hospitalizado en los últimos 12 meses? \***

No

Sí

**¿Sufres actualmente de alguna condición médica, enfermedad o lesión? \***

No

Sí


**Si has respondido afirmativamente a alguna pregunta, explica los detalles**


**Iniciales \***

**Fecha de hoy**


Declaro que la información que he proporcionado es precisa y completa

[Enviar](#)


 ¡Vamos a chatear!  
Te responderemos tan pronto como podamos




\*\*\*\*\*★\*\*\*\*\*




LIKE & FOLLOW






ORDER ONLINE

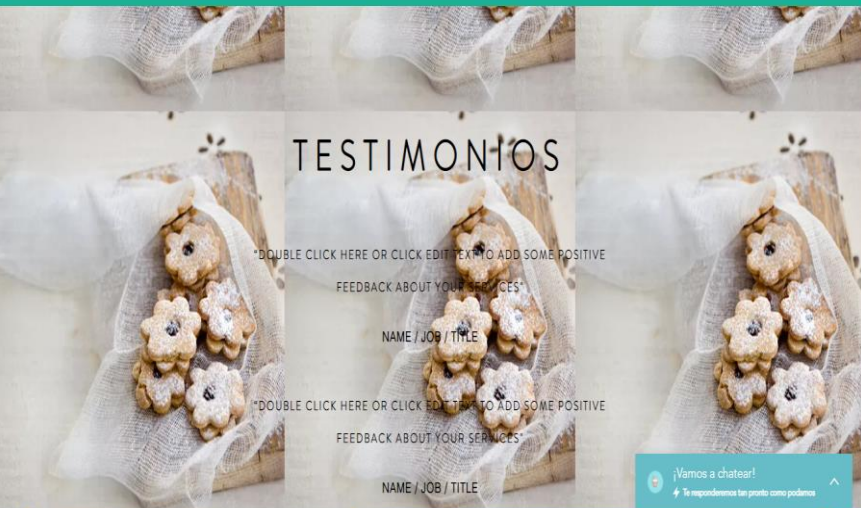
[Click Here](#)



COME VISIT US

[View Map](#)

 ¡Vamos a chatear!  
Te responderemos tan pronto como podamos




## TESTIMONIOS

\*DOUBLE CLICK HERE OR CLICK EDIT TEXT TO ADD SOME POSITIVE FEEDBACK ABOUT YOUR SERVICES\*

NAME / JOB / TITLE

\*DOUBLE CLICK HERE OR CLICK EDIT TEXT TO ADD SOME POSITIVE FEEDBACK ABOUT YOUR SERVICES\*

NAME / JOB / TITLE

 ¡Vamos a chatear!  
Te responderemos tan pronto como podamos



## SOBRE LA PASTELERÍA



INICIO      SOBRE NOSOTROS      MENU      More

MISIÓN  
VISIÓN  
VALORES

### Quienes somos

Somos una pastelería online creada en 2020 que a través de esta página Web nos dedicamos a la elaboración y comercialización de pasteles, postres y bocadillos dulces elaborados con productos integrales, 0% gluten sin glucosa y leche sin lactosa, para consumo de personas diabéticas e intolerantes a la lactosa con una elaboración de alta calidad.

Te llevamos tus postres puerta puerta una vez se complete el proceso de tus pedidos, estamos orientados a un público de niños, jóvenes y adultos que fueron diagnosticados con intolerancia a la lactosa y diabetes en todas sus etapas. Te ofrecemos una amplia variedad de pasteles y postres elaborados con productos aptos para el consumo de personas diabéticas ó personas que deciden llevar una dieta baja en calorías, garantizando así salud, fácil digestión, y niveles equilibrados de glucosa en la sangre.

¡Vamos a chatear!  
⚡ Te responderemos tan pronto como podamos

INICIO | SOBRE NOSOTROS | MENU | More

Menu | ¡Diseñalo a tu gusto! | Dulce...Dulcisima navidad!

## Sabores

Elige una de estas delicias para agradar tu paladar

¡Vamos a chatear!  
⚡ Te responderemos tan pronto como podamos

Elige una de estas delicias para agradar tu paladar

Tarta bohemia  
Base de hojaldre y tope de chocolate orgánico

Pastel de limón  
Base de Hojaldre, reducción y trozos de limón

Tropical cake  
Bese integral cubierta de miel

¡Vamos a chatear!  
⚡ Te responderemos tan pronto como podamos

Elige una de estas delicias para agradar tu paladar

Tarta bohemia  
Base de hojaldre y tope de chocolate orgánico

Pastel de limón  
Base de Hojaldre, reducción y trozos de limón

Tropical cake  
Base integral cubierta de miel

¡Vamos a chatear!  
⚡ Te responderemos tan pronto como podamos

## MENÚS

Lo lamentamos, actualmente no se puede pedir online. No tomamos pedidos ahora.

Hola, Huésped

Menu

Sabores

Mi nueva sección

¡Diseñalo a tu gusto!

Dulce...Dulcisima navidad!

### Menu

Sabores

Elige una de estas delicias para agradar tu paladar

Tarta bohemia +

Pastel de limón +

¡Vamos a chatear!  
⚡ Te responderemos tan pronto como podamos

Mi pedido (0 artículos)

Explora nuestro menú y agrega más ítems a tu pedido.

Subtotal RD\$0

+ Requisitos especiales:

No es posible pedir online

**PEDIR AHORA** >

¡Vamos a chatear!  
⚡ Te responderemos tan pronto como podamos

Menu | ¡Diseñalo a tu gusto! | Dulce...Dulcísima navidad!  
Este es tu menú navideño elige sin remordimientos...



Delicias navideñas

¡Vamos a chatear!  
Te responderemos tan pronto como podamos

Agrade a tus invitados con estas delicias



happy cookies

Avena, canela y miel



Cinnamon dance

Avena, canela y miel



Cookies stars

Avena, canela y miel



¡Vamos a chatear!  
Te responderemos tan pronto como podamos

More

DISEÑA Y ORDENA EN LINEA

TALLERES Y WEBINARS

CONTÁCTANOS

Menus

RESERVA UN TALLER



CUPCAKE MASTER

Te enseñamos como hacer estas delicias

3 hr.  
RD\$2000

BOOK A WORKSHOP

¡Vamos a chatear!  
Te responderemos tan pronto como podamos



BAKING

1 hr. 30 min.  
RD\$65

BOOK A WORKSHOP



FROSTING

2 hr.  
RD\$85

¡Vamos a chatear!  
Te responderemos tan pronto como podamos

Menu | ¡Diseñalo a tu gusto! | Dulce...Dulcísima navidad!

Elige hojaldre o harina integral Endulcorante ó Miel



Manos a la obra!

¡Vamos a chatear!  
Te responderemos tan pronto como podamos

MÁS



## CONCLUSIÓN

Determinamos que existe una acogida positiva para poner en marcha *Antojitos Light Pastelería*, donde se elaborará y comercializará postres saludables bajos en calorías, 0% gluten y 0% azúcar y grasas; elaborados con insumos naturales como lo son harina de avena, integral y de hojaldre leche sin lactosa, etc. Siendo una excelente alternativa para nuestro mercado meta que se preocupa por el cuidado de su salud y niveles de glucosa en la sangre que no desea sacrificar el consumo de postres.

Precisamos que la demanda del público objetivo irá en aumento en postres anuales, puesto que la población en Santo Domingo Este aumenta año tras año y según nuestra encuesta de validación los encuestados consideraron que la idea de negocio es MUY BUENA. *Antojitos Light Pastelería* será un proyecto que comercializará sus productos a través de nuestra página web bajo el Régimen MIPYME, para así obtener todas las ventajas tributarias que posee dicho régimen, con un organigrama pequeño por su denominación y evitar gastos excesivos.

Establecemos la rentabilidad positiva del proyecto dado que el resultado del cálculo VAN (Valor Actual Neto) y la TIR (Tasa Interna de Retorno), es superior a cero con un VAN de 116% proyectado a 5 años y un 42.56% en el cálculo del retorno de la inversión (ROI) contemplando el primer año de actividad comercial se considera viable y garantiza la inversión inicial siendo favorable el inicio de sus operaciones con excelente tasa interna de retorno y proyección.

# BIBLIOGRAFÍA

## LIBROS:

Ries, E. (2011). El Método the Lean Startup. Estados Unidos: Crown publishing Group.  
Mendoza, A. (2018). 8 REGLAS DE LOS EMPRENDEDORES EXITOSOS. Google Books: Create space independent publishing platform.

## FUENTES INSTITUCIONALES:

Recursos de Plataforma (UAPA)  
Como hacer un análisis Pest  
Como hacer un plan de negocio  
Panillas para trabajar propuesta de valor  
Presentaciones en power point autoras. Anny restituyo & Isabel Puello.  
Video de transformación digital  
Videos de apoyo en las tareas

## OTRAS FUENTES:

Gabilos. (2017). Calcular el Valor Actual Neto de una inversión. julio 20,2017, de Gabilos software Sitio web: [https://www.gabilos.com/calculadoras/van\\_tir/calculoTIR.htm](https://www.gabilos.com/calculadoras/van_tir/calculoTIR.htm)  
Gabilos. (2017). Calcular la Tasa Interna de Rentabilidad. julio 20,2017, de Gabilos software Sitio web: [https://www.gabilos.com/calculadoras/van\\_tir/calculoVAN.htm](https://www.gabilos.com/calculadoras/van_tir/calculoVAN.htm)  
Julieta Solia. (21 febrero 2020). ¿Qué es Desing Thinking? 21 febrero 2020, de CODER HOUSE Sitio web: [https://www.youtube.com/results?search\\_query=marketin+es](https://www.youtube.com/results?search_query=marketin+es)  
[https://es.wix.com/freesitebuilder/hiker-crea?q\\_term=wix+com&gclid=CjwKCAiAoOz-BRBdEiwAyuvA60NCOJRUosJ\\_aXEh1Hd-Ks0yRyXpTJwyZSFywUrEVTdt2fnjCp67RoC9JEQAvD\\_BwE&cmp=161792515&cq\\_plt=gp&cq\\_plac=&cq\\_con=10070311435&cq\\_src=google\\_ads&cq\\_pos=&cq\\_net=s&cq\\_med=&utm\\_medium=cpc&experiment\\_id=wix+com%5Ee%5E430421174629%5E](https://es.wix.com/freesitebuilder/hiker-crea?q_term=wix+com&gclid=CjwKCAiAoOz-BRBdEiwAyuvA60NCOJRUosJ_aXEh1Hd-Ks0yRyXpTJwyZSFywUrEVTdt2fnjCp67RoC9JEQAvD_BwE&cmp=161792515&cq_plt=gp&cq_plac=&cq_con=10070311435&cq_src=google_ads&cq_pos=&cq_net=s&cq_med=&utm_medium=cpc&experiment_id=wix+com%5Ee%5E430421174629%5E)  
RAMIREZ, O. (20 FEBRERO 2020). Creación de infografías Canvas. 20 FEBRERO 2020, de CANVAS.COM Sitio web: [https://www.canva.com/es\\_mx/aprende/como-hacer-infografias-garanticen-exito-marca/](https://www.canva.com/es_mx/aprende/como-hacer-infografias-garanticen-exito-marca/)  
BICALHO.M. (11NOV 2019). Como calcular el ROI. 11 NOV.2019, de HOMART Sitio web: [https://www.youtube.com/watch?v=CZ0zdYuQzIU&feature=emb\\_logo](https://www.youtube.com/watch?v=CZ0zdYuQzIU&feature=emb_logo)

## ANEXOS:

### VERSIÓN MÓVIL, WHATSSAP E INSTAGRAM.

