



**OPCION DE GRADO II CREACION DE EMPRESA DE SERVICIOS**

**Luz Yineth Garzon Murcia**

**Corporación Unificada Nacional de Educación Superior – CUN**

**Escuela de Ciencias Administrativas**

**Programa de Administración de Empresas – Grupo 40106**

**Opción de Grado – Grupo**

**Bogotá 2019**



**OPCION DE GRADO II CREACION DE EMPRESA DE SERVICIOS**

**Presentado al profesor:**

**Juan Fernando Rojas Gonzalez**

**Por:**

**Luz Yineth Garzon Murcia**

**Corporación Unificada Nacional de Educación Superior – CUN**

**Escuela de Ciencias Administrativas**

**Programa de Administración de Empresas – Grupo 40106**

**Opción de Grado – Grupo**

**Bogotá 2019**



## Contenido

INTRODUCCION.....	4
JUSTIFICACION .....	5
DESCRIPCION IDEA DE NEGOCIO .....	6
DESCRIPCION DEL MERCADO OBJETIVO .....	8
SEGMENTACION DEL MERCADO.....	9
INVESTIGACION DE MERCADO .....	12
PLAN MARKETING .....	27
ESTUDIO ADMINISTRATIVO .....	41



## INTRODUCCION

Happy Moments Detalles y Sorpresas es una idea de negocio que se realizará en la ciudad de Bogotá y se enfocará en la población con un rango de edad de 20 a 34 años de las localidades de la Candelaria, Chapinero, Puente Aranda y Teusaquillo, este proyecto estará dedicado a la elaboración y entrega de desayunos sorpresa, detalles especiales y momentos que no se olvidaran.

Permitiendo que nuestros clientes nos cuenten un poco de cómo, para quien cual es el motivo del detalle, como es la persona que va a recibir los detalles, para así poder brindar una asesoría completa logrando que sea el detalle perfecto que satisfaga la necesidad de quien lo recibe como de quien lo regala.



## OPCION DE GRADO II

De manera fácil y cómoda desde el hogar o lugar de trabajo los clientes tendrán la posibilidad de adquirir los diferentes productos sin tener que desplazarse a una tienda, ya que lo podrán hacer de manera virtual a través de facebook, instagram, twitter y whatsapp, allí encontrarán la variedad de productos para ese día especial, con detalles que la mayoría son elaborados a mano donde se impulsa la creatividad, innovación y el arte, debido a lo anterior los detalles en la mayoría de los casos no se repiten, por lo cual nuestro clientes podrán personalizar a su gusto, a los mejores precios y de manera rápida, contando siempre con amabilidad y puntualidad a la hora de la entrega.

### JUSTIFICACION

Realizando un estudio del mercado, analizamos que los nichos donde está concentrada la elaboración y entrega de desayunos sorpresas para fechas especiales, tiene una oferta variada y competitiva, pero la demanda no está cubierta en su totalidad; lo que se busca con Happy Moments Detalles y Sorpresas es crear, innovar y cubrir dichos espacios del mercado, ofreciendo variedad de diseños de forma creativa, única y personalizada.

Teniendo en cuenta que la sociedad está en continuo avance tecnológico, se busca crear una página en facebook bastante llamativa, llena de colores donde el cliente se sienta que está en el lugar y podrá seleccionar los productos que se adapten a sus necesidades y gustos con el fin de generar momentos dulces, mágicos con amor sin la



## OPCION DE GRADO II

necesidad de desplazarse, ya que las entregas se realizan en el lugar de preferencia del cliente, para ello el cliente debe realizar su pedido con 6 horas de anterioridad en los horarios de domingo a domingo entre las 8 am a 9pm, los pagos se harán contra entrega en efectivo o se consignara através de servientrega, efecty, baloto, paga todo, exito o banco Colpatria.

Es por eso que Happy Moments Detalles y Sorpresas será una empresa que impacta, crea, enamorará y pone un sello a sus clientes con sus productos generando confianza, satisfacción, calidad en la elaboración y entrega de los arreglos en estas fechas especiales, asegurando el crecimiento constante de la empresa y ser cada día más reconocidos en el mercado.

### DESCRIPCION IDEA DE NEGOCIO

El negocio se basa en la entrega de desayunos, detalles y sorpresas que el cliente requiera y sea adaptable a su necesidad o la necesidad de quien va a recibir el detalle, la idea de negocio se desarrollara en la ciudad de Bogotá y se enfocará en la población con un rango de edad de 20 a 34 años dado a que en esta edad las personas tienden a ser más detallistas a recordar más las fechas especiales como cumpleaños, aniversarios, amor y amistad, día de la madre entre otros, también se debe a la



madurez de la realcion sentimental que se lleva y quieren siempre estar cultivando la realcion con detalles, el negocio se enfocara en las localidades de la Candelaria, Chapinero, Puente Aranda y Teusaquillo, queremos llegar a satisfacer al cliente en todos los aspectos en cuanto a la elaboración de un obsequio y alimentos con amor y calidad la base de nuestro negocio será realizar los detalles con creatividad e innovación al punto de que los detalles no se repitan y que tengan un sello propio y personalizado, con productos frescos y de alta calidad.

La idea de negocio lleva como nombre Happy Moments Detalles y Sorpresas, como su nombre lo indica queremos generar momentos de felicidad, al alcance de un detalle un desayuno u/o una sorpresa, se atenderá en cualquier ocasión, cumpleaños, aniversarios, amor y amistad, día de la madre, día del padre, san Valentín o simplemente cualquier día, teniendo en cuenta que no se necesita de una fecha especial para llenar de alegrías a quienes se aman.

Entre nuestros productos sobresalen, las flores, rosas, cajas tipo vintage, guacales, chocolates, frutas, yogures, jugos, cualquier tipo de dulces y postres, sándwich, tartas, panqueques entre otros alimentos, todas las entregas llevan un sello propio personal creativo e innovador, esto con el fin de impulsar el arte y la creatividad y así poder generar un impacto positivo en el mercado.

Este negocio es netamente tecnológico al alcance de un click crearemos una página en facebook, donde podamos también utilizar las redes sociales como, instagram,



twitter, se creará un enlace con whatsapp donde podemos sostener conversaciones y generar asesorías para lograr el detalle perfecto y así poder evitar el costo que con lleva tener un local.

#### DESCRIPCION DEL MERCADO OBJETIVO

El sector económico al que pertenece la empresa Happy Moments Detalles y Sorpresas es el sector terciario o de comercio, este sector agrupa las actividades que tiene que ver con el comercio al por mayor y minorista, el sector terciario se enfoca en todas las actividades que no producen bienes.





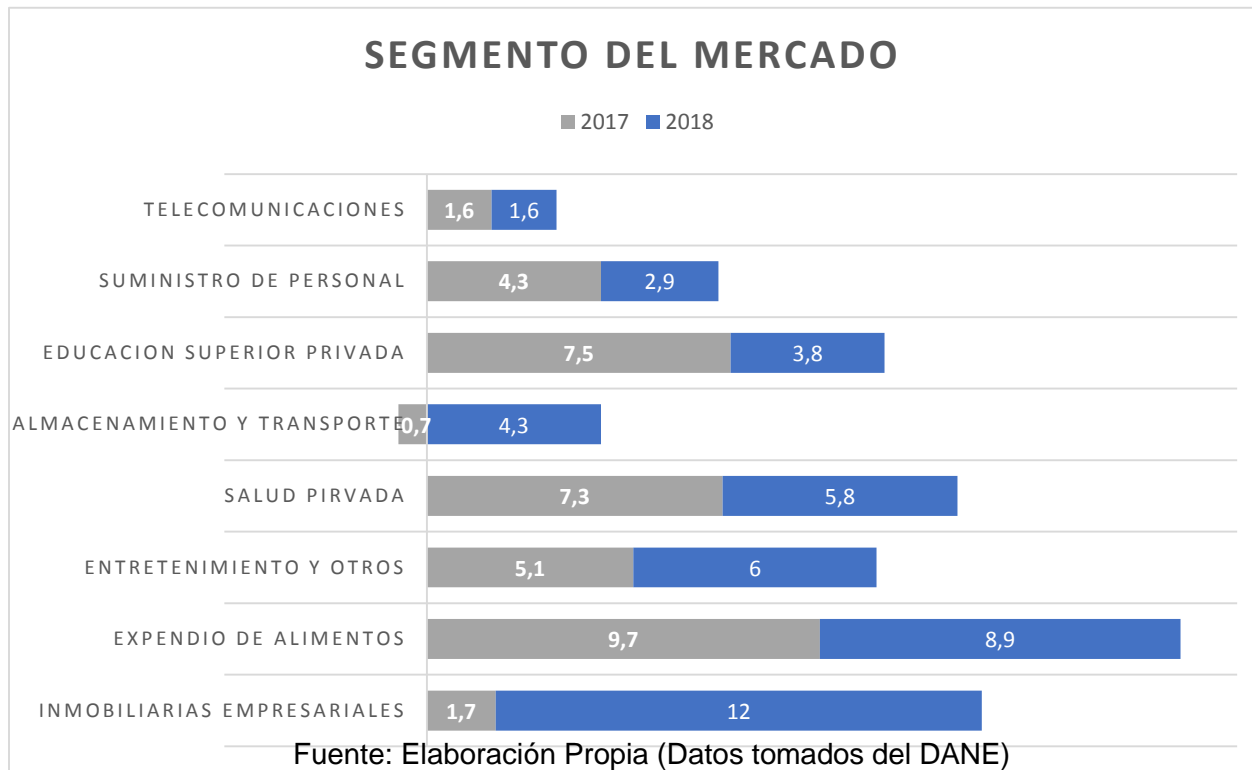
## OPCION DE GRADO II

Revista Dinero (2007) señala que “se denomina el sector de expresión social, del cual se estima que el 70% de ventas se incrementa en el segundo trimestre y 40% mes de septiembre amor y amistad”, no se conoce cifras exactas de la demanda de este sector, realizando una búsqueda en google se evidencia que más de 40 empresas en Colombia ofrece desayunos sorpresas a través de páginas web.

Nuestra página en facebook será llamativa donde se estara ilustrando y actualizando una vez por mes o las veces que se requiera para que nuestros clientes cada vez que nos visiten encuentren creatividad e innovación y nos puedan identificar mucho más fácil en el mercado.

## SEGMENTACION DEL MERCADO

*Ilustración 1: Segmento del mercado año 2017 y 2018*



La demanda potencial de **Happy Moments Detalles y Sorpresas** será la población de las localidades de La Candelaria, atendiendo también localidades como Chapinero, Puente Aranda y Teusaquillo, de estratos 2 que estén interesadas en obsequiar desayunos sorpresas con productos de alta calidad.

*Ilustración 2: Total Población Localidades la Candelaria, Teusaquillo, Chapinero y Puente Aranda.*

Total Población Localidades La Candelaria, Chapinero, Puente Aranda y Teusaquillo					
Grupos de edad	Chapinero	La Candelaria	Puente Aranda	Teusaquillo	Total General



## OPCION DE GRADO II

0-4	5.918	1.208	16.030	6.191	29.347
10-14	5.849	1.305	16.791	6.654	30.599
15-19	9.453	2.190	19.485	10.105	41.233
20-24	13.182	2.315	22.253	13.447	51.197
25-29	13.037	2.004	21.280	13.115	49.436
30-34	12.314	1.833	21.205	11.674	47.026
35-39	9.895	1.501	20.498	10.587	42.481
40-44	8.861	1.487	18.460	10.447	39.255
45-49	9.635	1.632	17.497	11.309	40.073
50-54	10.298	1.761	16.033	12.000	40.092
55-59	9.315	1.665	13.650	10.610	35.240
5-9	5.410	1.297	15.907	6.287	28.901
60-64	7.221	1.425	11.561	8.212	28.419
65-69	5.931	910	10.457	7.068	24.366
70-74	4.263	593	7.592	5.332	17.780
75-79	3.347	430	5.104	3.818	12.699
80 Y MÁS	3.941	540	4.611	4.236	13.328
Total	137.870	24.096	258.414	151.092	571.472
<b>Total general</b>	<b>275.740</b>	<b>48.192</b>	<b>516.828</b>	<b>302.184</b>	<b>1.142.944</b>

Fuente elaboración Propia

Se define que la población para este proyecto serán los usuarios con rango de edad de 20 a 34 años Localidades La Candelaria, Chapinero, Puente Aranda y Teusaquillo



Tabla 1 Grupos de Edad por Localidad

Grupos de edad	Chapinero	La Candelaria	Puente Aranda	Teusaquillo	Total General
20-24	13.182	2.315	22.253	13.447	51.197
25-29	13.037	2.004	21.280	13.115	49.436
30-34	12.314	1.833	21.205	11.674	47.026
<b>Total general</b>	<b>38.533</b>	<b>6.152</b>	<b>64.738</b>	<b>38.236</b>	<b>147.659</b>

Fuente Elaboración Propia

Con base en el cuadro anterior, muestra el total de habitantes de las 4 localidades, sin embargo, este total no será nuestra población objetivo.

## INVESTIGACION DE MERCADO

### 5.1 Tendencias del Mercado

Los seres humanos buscan siempre demostrar sus sentimientos através de detalles, el ser detallista puede ser una actitud de las personas de ser cariñoso, esto con lleva de lo más sencillo a lo más costoso, entre lo más sencillo encontramos los mimos, desayunos en la cama, un abrazo un te amo, luego se vienen los detalles como flores, chocolates, peluches entre otros.

Cuando se está comprando un detalle las personas se emocionan tanto al punto de solo lograr mostrar más amor a su pareja o familiar, esto implica que si el detalle es tan innovador y creativo pagan sin queja alguna.



Revista Dinero (2007) señala que “se denomina el sector de expresión social, del cual se estima que el 70% de ventas se incrementa en el segundo trimestre y 40% mes de septiembre amor y amistad”, no se conoce cifras exactas de la demanda de este sector, realizando una búsqueda en google se evidencia que más de 40 empresas en Colombia ofrece desayunos sorpresas a través de páginas web.

Este negocio a pesar que es tan competitivo no ha logrado de cumplir la demanda en todo Bogotá, muchos de los negocios en la actualidad nacen del querer hacerlo, pero sin un estudio del mercado alguno simplemente porque si, por eso Happy Moments Detalles y Sorpresas quiere cubrir la demanda en Candelaria, Teusaquillo, Chapinero y Puente Aranda, dado a que estas localidades por ser un sector un poco más industrial, de estrato 2 más comercial o lejana, ha sido un poco abandonada en la venta de este producto.

## **5.2 ANALISIS DE LA COMPETENCIA**

Tabla 2 Competencia

Empresas competidoras	Nivel de aceptación			Tipo de cliente que atiende	¿Por qué razón la eligen?	¿Dónde comercializa el producto?	¿A qué precio lo venden?
	Alta	Regular	Poca				
Mis pastelitos Bogotá	X			18 años en adelante.	Tortas personalizadas.	Toda Bogotá.	\$ 25.000 a \$ 150.000
Happy Sunday Desayunos		X		18 años en adelante.	Globos personalizados.	Zona Central, Norte y Sur de Bogotá.	\$ 56.000 a \$ 147.000
Desayunos y sorpresas a domicilio		X		18 años en adelante.	Regalos corporativos.	Toda Bogotá.	\$ 48.000 a \$ 140.000
Juanregala.com	X			18 años en adelante.	Sistema de rastreo del pedido.	Bogotá y Medellín.	\$ 53.900 a \$ 89.900
Desayunos en Bogotá	X			18 años en adelante.	Personal Atento	Todo Colombia	\$ 59.000 a \$200.000
Groupon	X			18 años en adelante.	Promociones	Todo Colombia	\$ 27.000 a \$100.000
Regalos que Hablan	X			18 años en adelante.	Incluye audio en el regalo	Bogotá, Cali y Medellín.	\$ 34.000 a \$140.000
Sorprender	X			18 años en adelante.	Desayunos Temáticos	Bogotá	\$ 50.000 a \$100.000
Sorpresas a Tiempo			X	18 años en adelante.	Asesoría Personalizada	Bogotá	\$ 59.900 a \$270.000
Tus Sorpresas			X	18 años en adelante.	Puntualidad y Cumplimiento	Bogotá	\$ 55.000 a \$145.000
Un Dulce Despertar	X			18 años en adelante.	Excelente Presentación	Bogotá, Medellín, Pereira, Espinal, Cartagena, Ibagué	\$ 70.000 a \$140.000
Surprises Regalos Originales			X	18 años en adelante.	Mug Personalizado	Bogotá, Villavicencio, Cartagena	\$ 16.000 a \$210.000

Fuente Elaboración Propia

El sector de desayunos sorpresas en Bogotá, es una oferta muy extensa Happy Moments Detalles y Sorpresa ofrecerá opciones novedosas en las fechas especiales de acuerdo a la estacionalidad del mes, facilitando entregas de los domicilios y hacer de estas entregas momentos especiales e inolvidables, nuestra estrategia de venta



será el canal online por lo que se creará una página web que sea innovadora y que visualmente sea llamativa.

Donde los usuarios podrán ver las posibilidades de detalles y desayunos con sus características y precios o ellos podrán armar su propio detalle, de igual manera tendremos un chat disponible para poder brindar una ayuda más personalizada y lograr el detalle perfecto con calidad y amor.

Se utilizará la estrategia de la voz a voz mediante la satisfacción generada en cada uno de los clientes con ayuda del plus que será el obsequio de una caja mariquita con chocolates que serán empacados bajo la marca propia de Happy Moments Detalles y Sorpresas.

Estrategia Promocional: Se escogió el nombre Happy Moments Detalles y Sorpresas que tiene como significado llevar momentos de felicidad en cada entrega realizada, ya que el deseo de cada cliente es poder demostrar amor através de estos obsequios.

Para cuantificar nuestra demanda, se desarrolló la encuesta utilizada con la herramienta Google Form, la misma permitió indagar a los encuestados que tan satisfechos están con sus proveedores de desayunos sorpresa y si están dispuestos a cambiar de proveedor. Gracias a la encuesta se identificó cuál es la población objetivo de nuestro proyecto.

Para determinar el tamaño de la muestra, se utiliza la fórmula de muestreo binomial donde:

N: Población



## OPCION DE GRADO II

n: Tamaño de la muestra

Z: Índice de confiabilidad

p: Probabilidad de la ocurrencia

q: Probabilidad de la no ocurrencia

E: Margen de error

### Datos

N: 147.659

n:?

Z: intervalo de confianza 95% (1,96)

p: 95%

q: 5%

E: 4% Margen de error

$$n = \frac{95 \times 5}{(4/1,96)^2 + 95 \times 5 / 147659}$$

$$n = \frac{475}{4,164931279 + 0,00321687}$$

$$n = \frac{475}{4,16814815}$$

$$n = 114$$

La muestra determina que para el estudio del proyecto se debe encuestar 114 personas.

### 5.3 METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION





No se percibe demanda insatisfecha para el mercado de elaboración y entrega de desayunos sorpresa y detalles para fechas especiales, no obstante, se espera realizar encuestas de acuerdo a lo que se detalla a continuación.

Para consolidar nuestro mercado se realizó una encuesta.

- Herramienta Utilizada: Encuesta por medio de Google Form
- Muestra: 114 Encuestas
- Número de preguntas: 15
- Población estudiada: Residentes de las localidades.
- Lugar de realización: La Candelaria y Chapinero



¿Tienes problemas para ver o enviar este formulario?

[LLENAR EN FORMULARIOS DE GOOGLE](#)

Te invité a llenar un formulario:

[Encuesta](#)

¿Compra usted desayunos o regalos sorpresas para sus seres queridos en fechas especiales? \*

- ( ) Si
- ( ) No

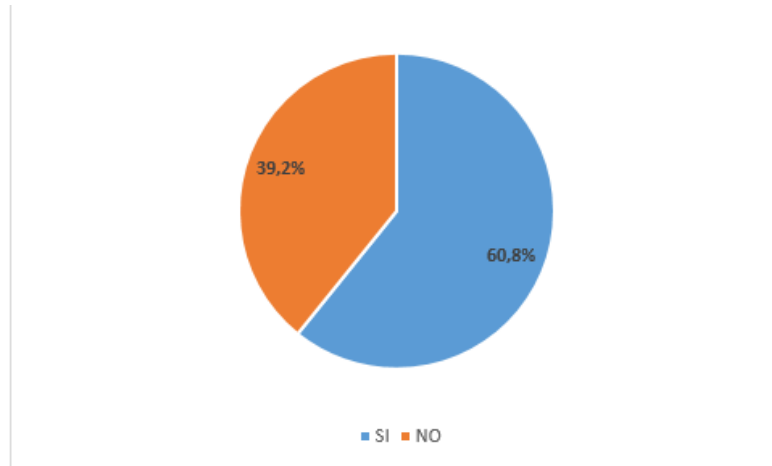
[Continuar »]

Con la tecnología de



## 8.5 ANALISIS DE RESULTADOS

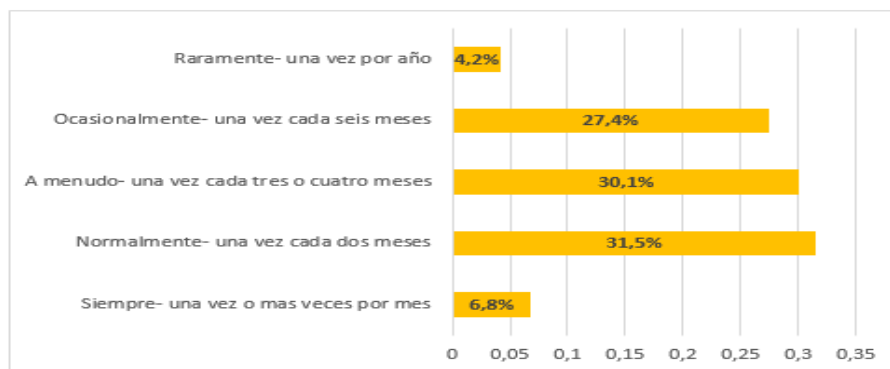
*Ilustración 3 ¿Compra usted desayunos o regalos sorpresas para sus seres queridos en fechas especiales?*



Fuente: Elaboración propia

Se identifica que del 100% de los usuarios encuestados, el 39.2% no regala desayunos sorpresa por lo cual no harán parte de nuestra demanda.

*Ilustración 4 ¿Con qué frecuencia regala usted desayunos sorpresa?*



Fuente: Elaboración propia



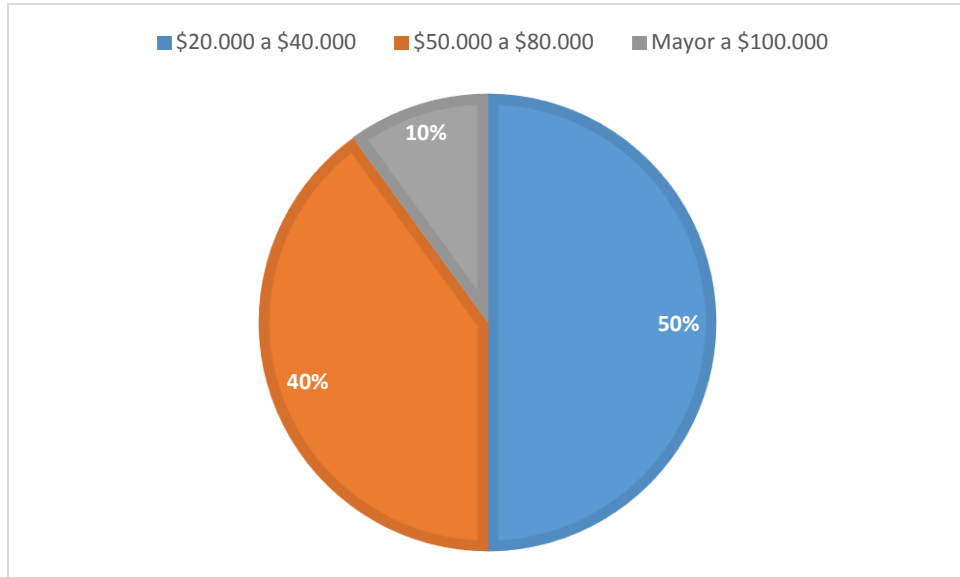
## OPCION DE GRADO II

Se identifica que del 100% de los usuarios encuestados, el 31,5% regala desayunos una vez cada dos meses, seguido de una vez cada tres o cuatro meses con un 30,1%.

*¿Qué proveedores conoce que ofrezcan este servicio?*

- Desayunos en Bogotá
- Desayunos y sorpresas a domicilio
- Groupon
- Happy Sunday
- Juan Regala.Com
- Mis pastelitos
- Regalos que hablan
- Sorprender
- Sorpresas a tiempo
- Surprises regalos originales
- Tu desayuno sorpresa
- Tus sorpresas
- Un dulce despertar

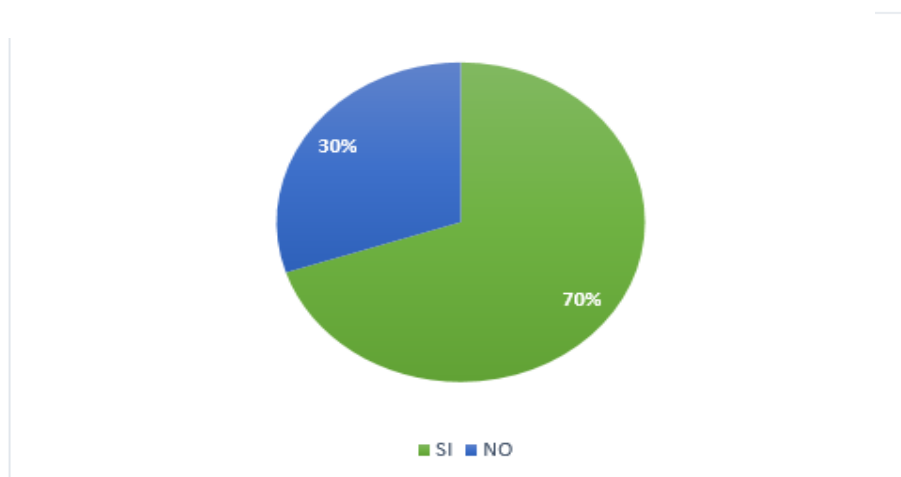
*Ilustración 5 ¿En qué rango de precios regalaría un desayuno sorpresa?*



Fuente: Elaboración propia

Se identifica que del 100% de los usuarios encuestados, compran desayunos en el rango de \$20.000 a \$40.000 con un 50% seguido con un 40% se encuentra el rango de \$50.000 a \$80.000.

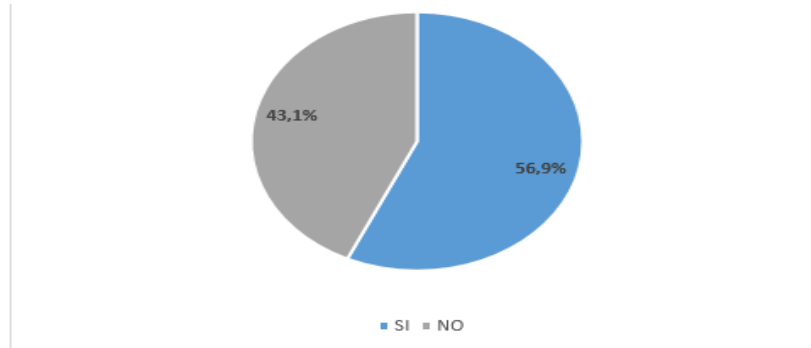
Ilustración 6 ¿Tiene usted un proveedor preferido?



Fuente: Elaboración propia

Se identifica que del 100% de los usuarios encuestados, el 70% tiene un proveedor preferido.

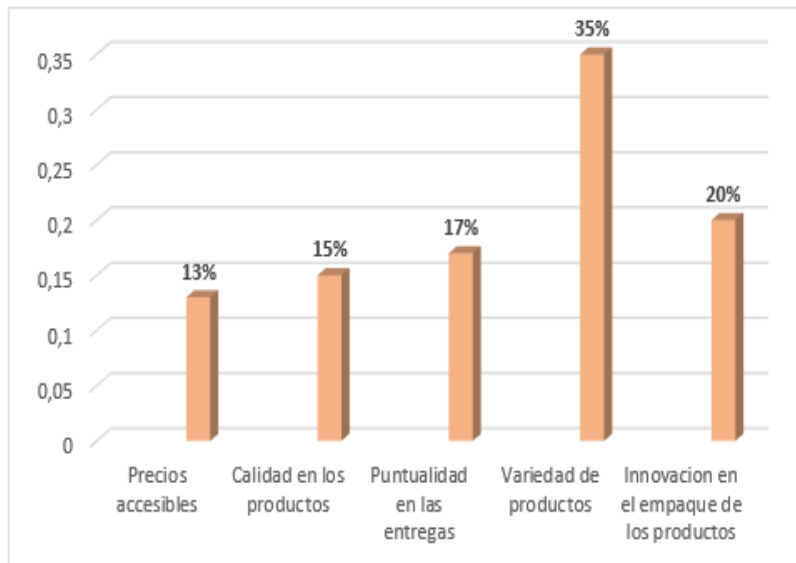
*Ilustración 7 ¿Este proveedor se encuentra en la zona donde usted vive?*



Fuente: Elaboración propia

Se identifica que del 100% de los usuarios encuestados, el 56,9% de proveedores se encuentran en la localidad donde viven los usuarios.

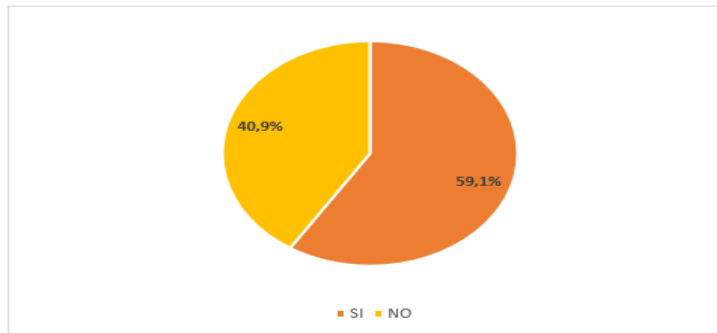
*Ilustración 8 ¿Qué busca en un proveedor para que sea de su preferencia?*



Fuente: Elaboración propia

Se identifica que del 100% de los usuarios encuestados, el 35% prefiere variedad de productos seguido de un 20% por innovación en el empaque de los productos.

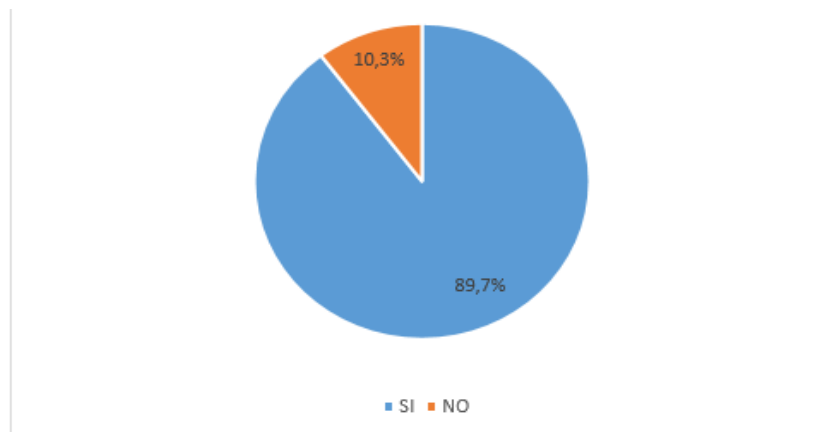
*Ilustración 9 ¿Está satisfecho con este proveedor?*



Fuente: Elaboración propia

Se identifica que del 100% de los usuarios encuestados, el 59.1% está satisfecho con el proveedor que tienen para estos regalos sorpresa.

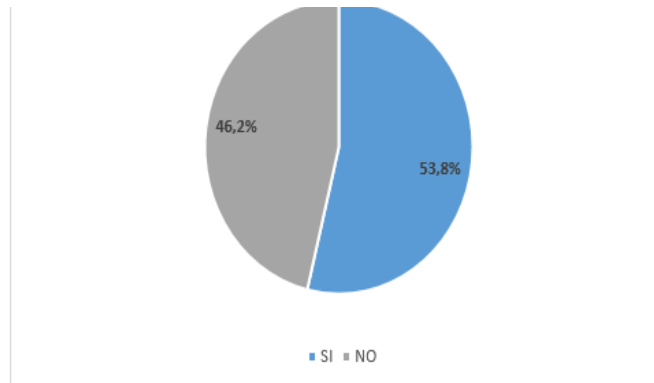
*Ilustración 10 ¿Le gustaría encontrar un proveedor cerca de la zona?*



Fuente: Elaboración propia

Se identifica que del 100% de los usuarios encuestados, el 89,7% prefiere un proveedor de desayunos sorpresa en su zona.

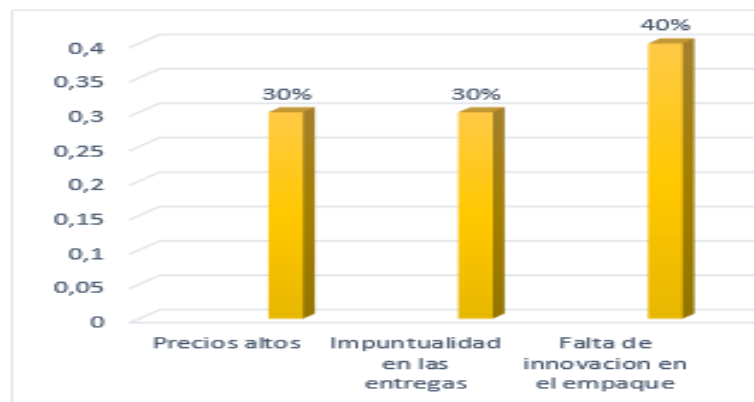
*Ilustración 11 ¿Le compraría usted a otro proveedor?*



Fuente: Elaboración propia

Se identifica que del 100% de los usuarios encuestados, el 53,8% de clientes prefieren comprar a otro proveedor.

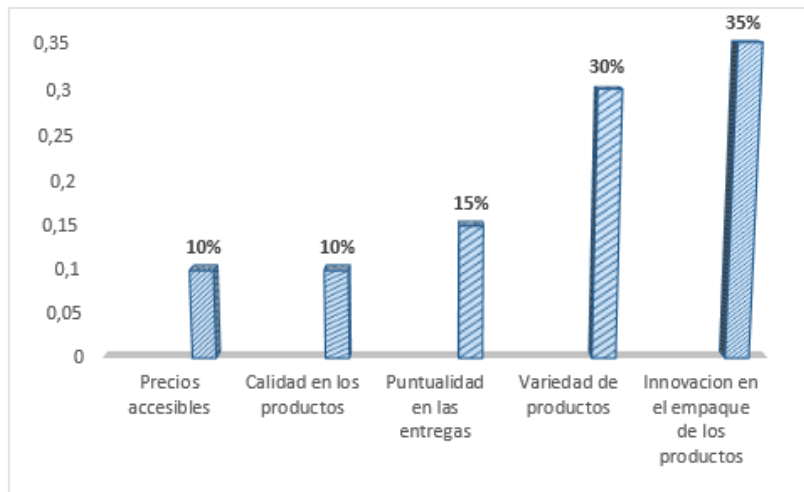
*Ilustración 12 ¿Qué no le gusta de este proveedor?*



Fuente: Elaboración propia

Se identifica que del 100% de los usuarios encuestados, el 40% no le gusta la falta de innovación en el empaque que tiene con su actual proveedor, seguido con un 30% encontramos la impuntualidad en las entregas y precios altos.

Ilustración 13 ¿Qué buscaría que este proveedor le ofreciera?

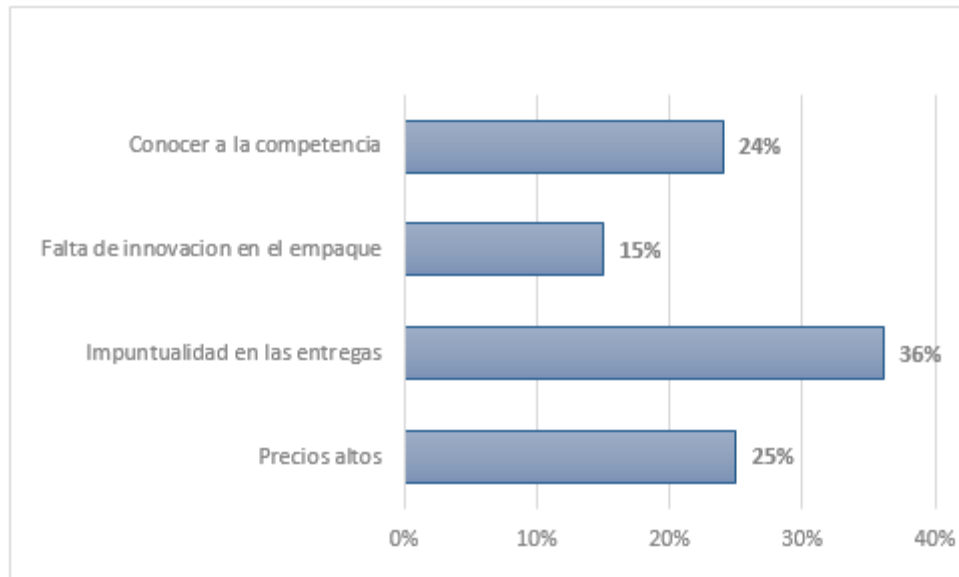


Fuente: Elaboración propia

Se identifica que del 100% de los usuarios encuestados, el 35% busca en un proveedor de desayunos sorpresa innovación en el empaque de los productos, seguido de variedad de productos con un 30%.



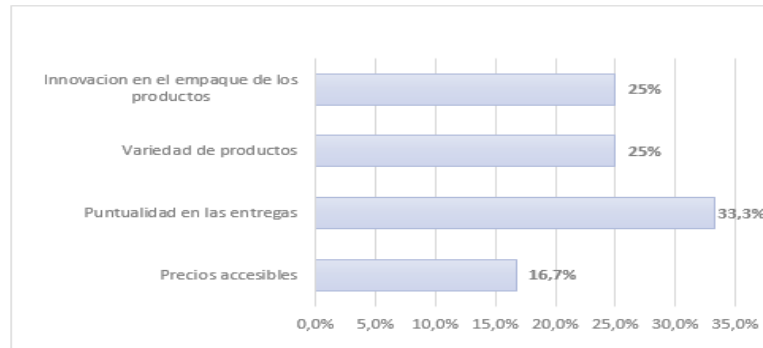
Ilustración 14 ¿Por qué cambiaría usted de proveedor?



Fuente: Elaboración propia

Se identifica que del 100% de los usuarios encuestados, el 36% decide cambiar de proveedor por falta de puntualidad en las entregas, seguido de un 25% por precios altos.

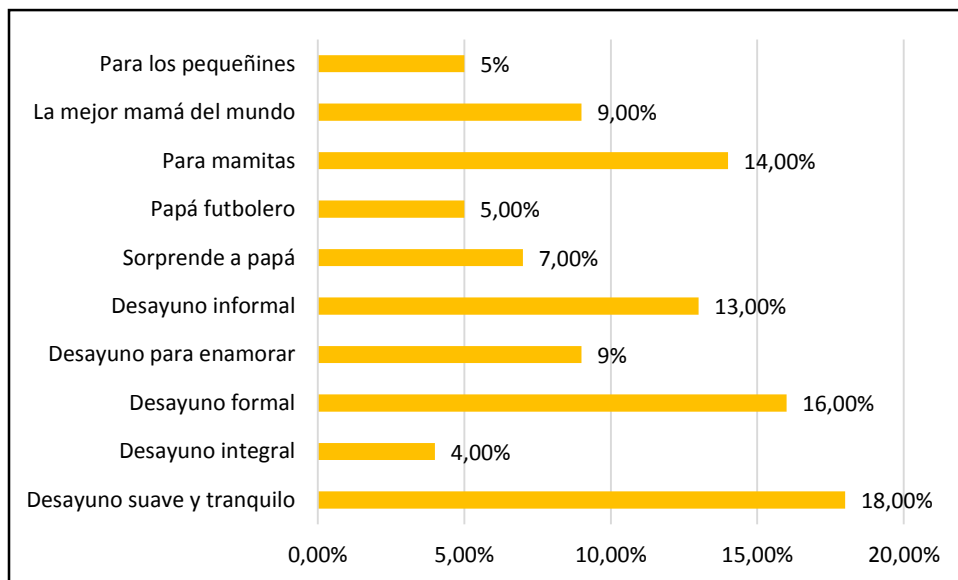
Ilustración 15 ¿Qué plus le ofrece este proveedor?



Fuente: Elaboración propia

Se identifica que del 100% de los usuarios encuestados, el 33.3% está satisfecho con su proveedor por la puntualidad en las entregas.

*Ilustración 16 ¿Si un proveedor le ofreciera variedad, precios accesibles y buena calidad en los productos de desayunos o regalos sorpresas, ¿cuánto estaría dispuesto a pagar por dichos productos?*



Fuente: Elaboración propia



Se identifica que del 100% de los usuarios encuestados, está dispuesto a pagar por desayunos sorpresas en un rango de \$15.000 a \$40.000.

Después de analizar las encuestas realizadas se determina que la porción de la demanda que el negocio **Happy Moments Detalles y Sorpresas** puede llegar a cubrir, teniendo en cuenta los resultados de las figuras 4, 5, 7,8 y 9 es el 51,5% de la población encuestada.

## PLAN MARKETING

### 5.4 ESTRATEGIA DEL PRODUCTO

Happy Moments Detalles y Sorpresas, ofrece desayunos sorpresa en toda la ciudad de Bogotá pero nos enfocamos en las localidades de La Candelaria, Chapinero, Teusaquillo y Puente Aranda, la población objetivo son las personas entre el rango de edad de 20 a 34 años, para acceder a nuestro servicio podrá consultarnos en nuestra página de Facebook, Instagram, Twitter donde aquí podrán encontrar un enlace con whatsapp para una atención u asesora más personalizada y será uno de los medios por donde se podrán realizar los pedidos.

Nuestros productos serán entregados de manera oportuna, donde se podrán realizar con 4 horas de anticipación o si el producto es para entrega a primera hora del otro día podrá solicitarlo la noche anterior antes de las 7 pm.



## OPCION DE GRADO II

Contamos con variedad de productos garantizando un servicio de alta calidad, innovadores, creativos, alimentos deliciosos postres increíbles, empaques de otro mundo con valores agregados que servirán luego para decorar su oficina, cuarto o casa. En cuanto al sabor estaremos transmitiendo el amor de quien envía el detalle.

En nuestro portafolio encontrarán 10 tipos de desayunos sorpresa estándar esto no quiere decir que solo trabajemos con estos, sino que esta será nuestra base para partir de una buena asesoría al momento de dar un detalle:

- **Desayuno Amanecer**

Caja de Regalo, yogurt, cereal, fruta, sándwich, tarjeta, jugo natural y servilletas,

- **Desayuno Happy**

Caja de Regalo, sándwich pan integral, globo metalizado, cereal, tarjeta, fruta, jugo natural, yogurt griego y servilletas.

- **Desayuno Encanto**

Peluche Mediano, globo metalizado, brownie, mug, caja de regalo, jugo natural, sándwich o fajitas de pollo, diferentes quesos y jamón gourmet, fruta, y servilletas y postre.



- **Desayuno I love**

Sándwich o fajitas de pollo, diferentes quesos y jamón gourmet, yogurt, fruta, globo metalizado, mug mágico personalizado, peluche mediano, caja de regalo, jugo natural, chocolatina, tarjeta, servilletas, postre y flores.

- **Desayuno Todo Terreno**

Tamal o calentado paisa, caja de regalo, mug, caja de regalo, globo metalizado, cereal, fruta, jugo natural, yogurt y servilletas.

Contaremos con una línea de desayunos sorpresas en días especiales cómo a costos increíbles y muy dados a la ocasión:

- **Desayuno Amo a Papá**

Tamal o calentado paisa u otras opciones al gusto del consumidor mug personalizado equipo de futbol, jugo natural, caja de regalo, maní, fruta, galletas, queso pera, cerveza servilletas, postre.

- **Desayuno Papá Futbolero**

Caja de regalo, tamal u otras opciones al gusto del consumidor, mug personalizado equipo de futbol, m&m, jugo natural, fruta, maní, galletas, cerveza, balón de futbol, queso pera, postre y servilletas.



- **Desayuno Lo Mejor Para Mi Mamá**

Caja de regalo, cereal, yogurt, fruta, mug personalizado mágico, galletas, brownie, globo metalizado, peluche mediano, postre y servilletas.

- **Desayuno I Love Mamá**

Caja de regalo, arreglo de flores, chocolates, fruta, globo metalizado, mug, yogurt, sándwich gourmet, jugo natural, peluche mediano, caja de almendras, queso pera, postre y servilletas.

- **Desayuno Happy Babys**

Caja de regalo, globo metalizado (personajes animados) o nombres personalizados, yogurt, brownie, peluche pequeño, m&m, sándwich, queso pera, fruta, jugo natural y servilletas.

La ventaja competitiva que tiene **Happy Moments Detalles y Sorpresas** será la forma personalizada en el empaque de los productos seleccionados por los clientes, nuestros productos de alta calidad, competitividad en los precios que se ajusten a la capacidad económica de quienes deseen regalarlo con opciones de escoger que van desde \$13.500 hasta \$100.000 en adelante incluido IVA el domicilio no se cobrará, serán productos de alta calidad y puntualidad en las entregas, adicional a la persona que realiza la compra se le entregara un obsequio (un Cupcakes) con el fin de generar aceptación de la marca y fidelización de clientes.

- Todos nuestros productos con taran con nuestro logo, es nuestro sello único y personalizado:



- Nuestros empaques serán manejados con mucha creatividad usaremos cajas tipo vintage, en madera con todos los diseños del mercado, bandejas, cajas de cartón, plásticos vidrio, flores, globos de todas las referencias, cinta decorativa, papel con diseños propios o del mercado.









## 5.5 ESTRATEGIA DE PROMOCION Y PUBLICIDAD

Happy Moments Detalles y Sorpresas, promocionara sus productos por medio de una página en Facebook, através de instagram, Twitter y cualquier otra red social que se pueda promocionar, por medio de un enlace que nos llevara a whatsapp, se podrán realizar las asesorías para poder obtener el detalle perfecto se crearán tarjetas de presentación y se repartirán en los conjuntos residenciales y a cualquier persona que la recibe, se harán afiches publicitarios para colocar en negocios, conjuntos residenciales u otros, trabajaremos constantemente en la en retroalimentar las páginas de las redes sociales, realizando publicaciones cada hora, esto con el fin de que las personas esten constantemente actualizadas en cuanto a nuestros productos.

Con nuestros proveedores crearemos enlaces para que ellos también sean un mediador con sus clientes los cuales requieran comprar desayunos o detalles sorpresas nos puedan recomendar, de igual manera con esto podremos fidelizar las realcion contractual.

El voz a voz entre nuestros clientes es primordial para generar buenas expectativas de nuestro negocio, dado a esto s

Se manejará un portafolio donde se hará llegar vía correo a las empresas de Bogotá para poder llegar a las empresas y así darnos a conocer a un más obteniendo como resultado un crecimiento empresarialmente.

## 5.6 ESTRATEGIO DE DISTRIBUCION

- **Localización**

Nuestros clientes nos podrán ubicar en las redes sociales no se cubrirá un costo de local, para poder obtener más ganancias y así mismo ofrecer más variedades a los clientes. Dado a que una de las estrategias es competir con precios las herramientas tecnológicas son muy llamativas y a hoy la mayor parte del mundo maneja redes sociales.

- **Espacio Requerido**

Para la elaboración de nuestros productos requerimos los siguientes espacios:

### COCINA



Un espacio para poder asesorar a nuestros clientes y también que estemos en constante actualización de las redes sociales.





- **Mano de Obra**

Happy Moments Detalles y Sorpresas requiere de personal altamente calificado para desarrollar las actividades de auxiliar operativo, las funciones a realizar es apoyar en la cocina, en el empaque de los productos con la idea clara a desarrollar, en el aseo de la cocina y espacio de trabajo y cualquier otra labor adherente al cargo.

En la parte administrativa se encontrará la Gerente General, quien será la dueña y representante legal de Happy Moments Detalles y Sorpresas. Las funciones a realizar es ser responsable en el proceso comercial, proceso de compras, proceso financiero y el proceso de operativo.

Para la entrega del producto se contratarán mensajero por horas para ahorrar recursos.

- **Bienes de Capital Requerido**

Para ello se requiere lo siguiente:

- Un portátil
- Celular
- Internet
- Silla
- Impresora
- Escritorio



- **Materia Prima**

Happy Moments Detalles y Sorpresas requiere para insumos y materias primas necesarias para la ejecución y desarrollo del negocio de antemano que estamos sujetos a cambios tanto del cliente como de las nuevas tendencias e innovación y creatividad a lo hora de la elaboración del producto:

Papelería	Obsequios	Dulces	Comestibles	Bebidas
<b>Resmas de Papel</b>	Balón de futbol	Brownie	Fruta	Cerveza
<b>Tinta para la impresora</b>	Caja de regalo	Caja de almendras	Cereal	Jugo natural
<b>Esferos</b>	Cajita de madera (guacal)	Chocolates	Queso pera	Yogurt
<b>Correctores</b>	Servilletas	Galletas	Sándwich	Yogurt griego
<b>Cosedora</b>	Peluche mediano	m&m	Sándwich gourmet	Chocolat e
<b>Perforadora</b>	Peluche pequeño	Maní	Sándwich pan integral	
<b>Calculadora</b>	Mug mágico personalizado	Cereal	Tamal	
<b>Cinta y pegante</b>	Mug		Caldo de costilla	
<b>Tijeras</b>	Globo metalizado		Cupcakes	
<b>Canecas de Basura</b>	Globo metalizado ( personajes animados)		Muffins	
<b>Teléfono Fijo</b>	Caja de flores			
	Tarjeta			

Fuente de Elaboración Propia

- **Estudio Organizacional**

Para iniciar contaremos con (2) personas fijas las cuales son la Gerente General y Auxiliar de Operaciones y (1) por horas que es el mensajero, se estara revisando las redes sociales para así poder atender los clientes y recibir su pedido.



- **Logo**



Fuente de Elaboración Propia

- **Slogan**

Happy Moments Detalles y Sorpresas, ¡El detalle perfecto a tan solo un click!



## 5.7 ESTRATEGIA DE PRECIO

Nuestra estrategia para competir por precios es la calidad, creatividad la innovación y la reutilización de los empaques a precios cómodos y asequibles para todos nuestros clientes.

En cuanto a la reutilización de nuestros empaques estamos hablando de que a la persona que recibe el regalo o desayuno pueda utilizarlo en su casa, hogar o en el lugar de preferencia, aquí es donde damos cabida a la creatividad ya que estos empaques cuentan con un toque de arte en cuanto a la elaboración.

Muchos de los productos se podrán utilizar como papeleras, porta esferos, canastas para pan o repisas.

Otra estrategia clave es la calidad de nuestros productos, ya que la mayoría estos son 100% elaborados en casa aquí podemos transmitir ese gusto al paladar que tanto nos gusta, los productos que se compran para completar un detalle son productos de referencias conocidas como alpina, fitness, granola. Esto da un toque de frescura y calidad.

Somos una empresa que está abierta a sugerencias, podemos intercambiar ideas con nuestros clientes por eso es importante la comunicación y la asesoría la brindar la información al momento de la cotización para poder llegar al regalo perfecto.

Vamos a fidelizar a nuestro cliente con la entrega de un pequeño detalle un Cupcakes que a través del queremos transmitir la frescura de nuestros sabores, la calidad de nuestros productos y la innovación y creatividad como se elaboran, esto con el fin de generar el voz a voz, cliente llama cliente.



## 5.8 PROYECCION DE VENTAS

- Queremos ser conocidos en el mercado, dado esto estaremos abiertos a laborar cualquier día del mes, lo cual tomamos como base los 30 días del mes, empezando queremos llegar a vender 5 desayunos diarios, para unas ventas mensuales de 150.

Días del mes	Unidades de Desayunos Sorpresa al día	mes ventas
30	5	150

- Para poder proyectar las ventas anuales tomamos como referencia la estacionalidad del mes, dado a que ahí meses que impactan más el mercado. Lo cual damos unos porcentajes de ventas y este nos arroja la cantidad de desayunos que debemos vender por mes.

UNIDADES POR AÑO	Total Mes	Estacionalidad del mes
Julio	60	40%
Agosto	60	40%
Septiembre	135	90%
Octubre	60	40%
Noviembre	90	60%
Diciembre	150	100%
Enero	30	20%



## OPCION DE GRADO II

<b>Febrero</b>	90	60%
<b>Marzo</b>	120	80%
<b>Abril</b>	53	35%
<b>Mayo</b>	135	90%
<b>Junio</b>	143	95%
<b>TOTAL ANUAL</b>	<b>1.125</b>	

- Para realizar una proyección de ventas tomo como referencia la cantidad de desayunos que debo vender en el mes lo divido por los productos base y los multiplico por su costo de venta y por doce meses.

DESCRIPCIÓN	VENTAS	VALOR	VENTAS	
	Mensuales	X Desayuno	ANUALES	
				%
Desayuno Amanecer	19	25.000	\$ 5.700.000	13%
Desayuno Happy	16	35.000	\$ 6.720.000	11%
Desayuno Encanto	15	50.000	\$ 9.000.000	10%
Desayuno I Love	20	60.000	\$ 14.400.000	13%
Desayuno Todo Terreno	16	45.000	\$ 8.640.000	11%
Desayuno Amo a Papá	16	40.000	\$ 7.680.000	11%
Desayuno Papa Futbolero	16	\$ 60.000	\$ 11.520.000	11%
Desayuno Lo Mejor Para Mamá	16	\$ 35.000	\$ 6.720.000	11%
Desayuno I Love Mamá	13	\$ 70.000	\$ 10.920.000	9%
Desayuno Happy Babys	3	\$ 80.000	\$ 2.880.000	2%
<b>TOTALES</b>	<b>150</b>	<b>\$ 561.200</b>	<b>\$ 84.180.000</b>	<b>100%</b>





## ESTUDIO ADMINISTRATIVO

### 5.9 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

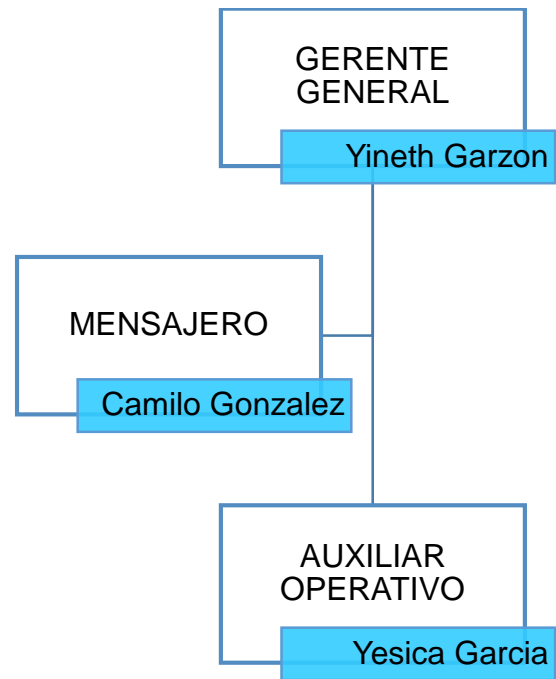
Para iniciar contaremos con (2) personas fijas las cuales son la Gerente General y Auxiliar de Operaciones y (1) por horas que es el mensajero, se estara revisando las redes sociales para así poder atender los clientes y recibir su pedido.

Happy Moments Detalles y Sorpresas requiere de personal altamente calificado para desarrollar las actividades de auxiliar operativo, las funciones a realizar es apoyar en la cocina, en el empaque de los productos con la idea clara a desarrollar, en el aseo de la cocina y espacio de trabajo y cualquier otra labor adherente al cargo.

En la parte administrativa se encontrará la Gerente General, quien será la dueña y representante legal de Happy Moments Detalles y Sorpresas. Las funciones a realizar es ser responsable en el proceso comercial, proceso de compras, proceso financiero y el proceso de operativo.



### 5.10 ORGANIGRAMA





**5.11 DOFA**

FACTORES INTERNOS	FACTORES EXTERNOS
DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
No satisfacer las necesidades del cliente.	Ubicación en un punto estratégico de la ciudad, para la distribución de los productos.
Falta de liderazgo al tomar decisiones que puedan afectar el movimiento económico de la empresa.	A largo plazo extender las entregas a toda Bogotá.
Falencias en el trato con los clientes.	Creciente consumo de productos ofertados en páginas Web.
Las estrategias de ventas están basadas en los precios bajos de los insumos.	Materia prima fácil de obtener y a precios razonables.
FORTALEZAS	AMENAZAS
Innovación en la manera de ofrecer los productos.	Decrecimiento en la demanda de los productos ofertados.
Puntualidad en la entrega de productos.	Posibilidad de que los clientes ya están fidelizados con una marca.
Variedad en productos ofrecidos y personalización de los mismos al gusto del cliente.	Creación de nuevas empresas que ofrezcan productos similares.
Página Web que hace más fácil para el cliente la elección de los productos.	Cambios en los precios de la materia prima.



## OPCION DE GRADO II

Por medio de esta matriz DOFA se puede observar la organización Happy Moments Detalles y Sorpresas, tiene como fortalezas la innovación en la manera de ofrecer los productos, así como el plus que brindará a cada cliente con un obsequio por cada compra, creando estrategias que nos permitan incrementar las ventas sin importar la estacionalidad del mes.

Las oportunidades de Happy Moments Detalles y Sorpresas principalmente es su ubicación geográfica en la que se encuentra, ya que es la localidad que concentra gran atractivo turístico en la capital del país. Aparte nuestros precios se ajustan de acuerdo a la economía de cada cliente.

En el análisis DOFA las amenazas la empresa Happy Moments Detalles y Sorpresas se encuentra el decrecimiento en la demanda de los productos ofertados, cambios en los precios de la materia prima, a pesar de ofertar productos de excelente calidad y a un buen precio, si la economía presenta caídas, los ingresos se verán.



## 6. CONCLUSIONES

- Como podemos evidenciar el proyecto Happy Moments Detalles y Sorpresas, es una idea bastante viable para emprendedores.
- Esta idea de negocio está a la vanguardia del comercio, ya que en la forma como se promocionan los productos es por medio tecnológico de redes sociales.
- El estudio de mercado fue muy importante para identificar puntos claves como la población objeto lo que permitirá dar cumplimiento con las ventas proyectadas.
- El estudio técnico permitió identificar cuáles sería la mejor forma de iniciar adecuaciones ideales para arrancar la operación del proyecto.
- El estudio organizacional permitió la estructura de los perfiles y cuáles serían los roles de cargo de cada uno de los empleados, garantizando la efectividad en cada uno de los procesos, se determinó el rango salarial y se calculó todo el gasto de nómina, parafiscales.
- De acuerdo a la investigación realizada, existe un gran nivel de aceptación en la compra de desayunos sorpresa, ya que el número de personas dispuestas a adquirir este servicio corresponde a un 51.5%.



## 7. BIBLIOGRAFIA

DANE. (s.f.). <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion>.

<http://www.saludcapital.gov.co/DPYS/Codificacin/Bolet%C3%ADn%20Estad%C3%ADstico%202014/1.%20PROYECCIONES/ProyeccionesPoblaci%C3%B3nBogot%C3%A12014BoletinEstadisticoSDSMOD.xls>. (s.f.).

<https://www.elespectador.com/noticias/bogota/las-20-localidades-de-bogota-en-datos-articulo-804728>. (s.f.). *El Espectador*.

*secretaria distrital de planeacion SDP- Encueta Multiproposito . (2017).*

Travel, C. (s.f.). <http://www.colombia.travel/es/a-donde-ir/andina/bogota/actividades/recorre-el-barrio-la-candelaria>.