



Escuela de Graduados

Trabajo Final para Optar por el Título de:

Maestría en Gerencia y Productividad

**Creación de una Repostería y Panadería en la Autopista
de San Isidro, Santo Domingo Este en el 2014**

Sustentante:

Yizhar Cohen Gómez 2005-0153

Asesor(a):

Ivelise Comprés

Distrito Nacional, República Dominicana

Diciembre, 2013

RESUMEN

En la Autopista de San Isidro después de la Avenida Charles de Gaulle se visualizo la inexistencia de una repostería y panadería en la zona más cercana a la base aérea de Santo Domingo, razón por la cual el proyecto tenia la finalidad de investigar y determinar el nivel de aceptación de un negocio de esta área alimenticia y también cuales son los productos que demandaban los clientes de dicha área. Para lograr obtener la información deseada se realizo una investigación de mercado en la zona, utilizando la técnica de la encuesta y se aplico el cuestionario a una muestra de 384 personas que residen y/o trabajan el área. La investigación determino que las personas si desean una repostería y panadería en la zona, también informaron con exactitud cuáles son los productos que necesitan, cual es el precio deseado, y también se determino ciertos datos demográficos importantes de la población de dicha área. De esta investigación surgió la propuesta para la creación de Sweet Cake un negocio que se dedicara al área de repostería, panadería y picaderas, quien buscara satisfacer la demanda de la población de la zona. También esta empresa ofrecerá un área de bizcochos temáticos, donde el cliente seleccionara el diseño, forma, color, la masa y relleno a su gusto. En ese mismo orden, buscara la forma de apoyar a sus clientes en todas sus actividades, tanto en la casa como en el trabajo, ofreciéndoles paquetes y la decoración de las mesas donde se colocaran los productos encargos.

Contenido

INTRODUCCION	1
CAPITULO 1: LA REPOSTERIA Y PANADERIA	4
1.1 La repostería	5
1.2 La panadería	5
1.3 Condiciones del local	6
1.4 Personal	8
1.5 Maquinarias y utensilios	9
1.5.1 Maquinarias	9
1.5.2 Utensilios	12
1.6 Historia de la repostería	13
1.6.1 La repostería en la República Dominicana	15
1.7 Historia de la Panadería	16
1.8 Empresas exitosas en el área de reposterías y panadería destacadas entre el 2003 al 2013 en Santo Domingo, República Dominicana	18
CAPITULO 2: INVESTIGACION DE MERCADO	20
2.1 Investigación de Mercado	20
2.2 Tipos de Estudios	21
2.3 Métodos de investigación	21
2.4 Técnicas y fuente de investigación	22
2.4.1 Técnica de Investigación: la encuesta	22
2.4.1.1 Objetivo de la encuesta	23
2.4.1.2 Tamaño de la muestra	23
2.4.2 Fuente primaria	24
2.5 Tabulación de las encuestas	24
2.6 Resumen ejecutivo	39
CAPITULO 3: CREACION DE LA EMPRESA	41
3.1 Historia de Sweet Cake	42
3.1.1 Misión	43
3.1.2 Visión	43
3.1.3 Valores	44
3.2 Recursos Humanos	45
3.2.1 Organigrama	46
3.2.2 Descripción de puestos	47
3.2.3 Uniformes	50
3.3 Plan de Marketing	52
3.3.1 Producto	52
3.3.1.1 Portafolio de productos y/o servicios	53
3.3.1.2 Lista de productos Repostería y panadería	54
3.3.1.3 Lista y detalles de paquetes para eventos	58

3.3.1.3.1 Paquetes de picaderas:	58
3.3.1.3.2 Paquetes para baby shower, bautizos, graduaciones, cumpleaños y bodas	60
3.3.2 Precio	61
3.3.3 Promoción	61
3.3.3.1 Las ventas personales	62
3.3.3.2 Publicidad.....	62
3.3.3.2 Promoción de ventas	63
3.4 Recursos tecnológicos y mobiliarios.....	64
3.4.1 Maquinaria de cocina	64
3.4.2 Equipos de oficina.....	67
3.4.3 Sistemas de Informáticos.....	68
3.4.4 Mobiliarios y equipos para el centro de distribución	70
3.4.5 Otros equipos.....	71
3.5 Recursos Financieros	72
3.5.1 Gastos de utensilios de cocina	72
3.5.2 Moldes para bizcochos	74
3.5.3 Maquinarias de cocina	77
3.5.4 Equipos y mobiliarios de Oficinas	78
3.5.5 Mobiliarios y equipos para Sweet Cake.....	78
3.5.6 Equipos y sistemas informáticos.....	79
3.5.7 Otros equipos y mobiliarios.....	80
3.5.8 Proyección de salarios	81
3.5.9 Proyección de gastos de servicios.....	82
3.5.10 Gastos de actividades sub-contratadas (outsourcing).....	82
3.5.11 Inversión total.....	83
3.5.12 Presupuesto de compra futurista	84
CONCLUSION	85
BIBLIOGRAFIA	87
ANEXOS	89
Encuesta	89
Imagen #1	92
Imagen #2	92

Lista de Tablas

Cuadro 1. Necesidad de una repostería y panadería	25
Cuadro 2. Aceptación de una repostería temática	25
Cuadro 3: Productos de repostería demandados por la población de la autopista de San Isidro.....	26
Cuadro 4: Productos de panaderías y picaderas demandados por la población de la Autopista de San Isidro	29
Cuadro 5: Nivel de aceptación de la repostería temática	31
Cuadro 6: Precio ideal para los productos de la repostería temática para la población de la Autopista de San Isidro	32
Cuadro 7: precio ideal para los productos de panadería y picaderas para la población de la Autopista de San Isidro	33
Cuadro 8: Sexo	34
Cuadro 9: Autopista de San Isidro	34
Cuadro 10: Rango de edad de los encuestados.....	35
Cuadro 11: Proporción de la población de San Isidro con empleo o desempleados	36
Cuadro 12: Razones de las personas desempleadas	37
Cuadro 13: Nivel de ingresos mensuales	38
Cuadro 14: Organigrama de Sweet Cake.....	47
Cuadro 15: Gastos de utensilios de cocina	73
Cuadro 16: Gastos de moldes para bizcochos.....	74
Cuadro 17: Gastos de maquinarias de cocina.....	77
Cuadro 18: Gastos de equipos de oficinas.....	78
Cuadro 19: Gastos de mobiliarios y equipos para Sweet Cake	79
Cuadro 20: Gastos de equipos y sistemas informáticos.....	79
Cuadro 21: Gastos de otros equipos y mobiliarios	80
Cuadro 22: Proyección de salarios	81
Cuadro 23: Proyección de gastos de servicios.....	82
Cuadro 24: Gastos de actividades sub-contratadas (outsourcing).....	83
Cuadro 25: Inversión total	83
Cuadro 26: Presupuesto de compra futurista	84

INTRODUCCION

En la República Dominicana en el año 2013 existen innumerables panaderías y repostería que ofrecen productos de calidad y con un exquisito sabor para el paladar del cliente. En cambio existen otras que ofrecen todo lo contrario, productos con un sabor espantos sin nada de calidad, lo cual le crea una decepción a la persona que lo consume, ya que se puede decir que el consumidor perdió su dinero y lo único que obtiene es un muy mal sabor.

La forma de los bizcochos que ofrecen las reposterías en Santo Domingo son tradicionales, estas son: cuadrados, rectangulares y redondos. En el caso de las que ofrecen bizcochos temáticos adaptándose un poco a las necesidades de los clientes, son muy costosos los productos y es muy reducida su variedad.

Se visualizo que en la Autopista de San Isidro después de la Avenida Charles de Gaulle, existe un nicho de mercado insatisfecho, ya que la única repostería que existe no satisface la demanda de todos los habitantes que residen y/o trabajan en el área, principalmente los que están en la zona más cercana a la Base Aérea de Santo Domingo. Los habitantes de esta zona se quejan constantemente de tener que dirigirse muy lejos para poder consumir productos de esta área alimenticia de calidad y que no tienen un negocio el cual le ofrezca llevárselo a su casa y/o lugar de trabajo en el caso de encárgalo.

El presente proyecto que se efectuara en Septiembre-Diciembre del 2013 y tendrá como objetivo determinar el nivel de aceptación de una repostería y panadería en la zona de la Autopista de San Isidro.

Durante el desarrollo del proyecto se utilizaran estudios exploratorios y descriptivos. El primero tiene como finalidad determinar cuáles son los productos que demandan los habitantes del área, cuáles serán los precios deseados y que nivel de aceptación tendrá un área de bizcocho temático en los eventos de los habitantes de Santo Domingo Este. Mientras que los estudios descriptivos, determinaran con exactitud la cantidad de los productos demandados por los consumidores de la zona. Esta información se obtendrá al realizar una investigación de mercado utilizando como técnica la encuesta y aplicando los cuestionarios a los habitantes del área, estas son las fuentes primarias de información en el presente proyecto.

Para el análisis de los datos obtenidos durante la investigación de mercado se utilizaran los métodos de síntesis y el deductivo. El de síntesis ayudara a analizar los resultados totales de las encuestas realizadas en la zona. Mientras que el método deductivo, será utilizado para determinar de la gama de los productos ofertados ¿Cuáles son con exactitud los productos que necesitan los consumidores del área?

El presente trabajo contendrá tres capítulos. El primer capítulo será “La repostería y panadería”, este indagara sobre el origen de la repostería y panadería, cuales son las empresas que son los reposteros que han perdurado en el transcurso de los años en la República Dominicana y cuales se han destacado en los últimos años. También informara cuales

son los utensilios, maquinarias y el personal necesario para un negocio dedicado a esta área alimenticia.

El segundo capítulo será “La Investigación de mercado”, en este capítulo se determinara el tamaño de la muestra y se analizaran los resultados de las encuestas realizadas en la zona de la Autopista de San Isidro y finalizara con un resumen ejecutivo sobre los resultados generales obtenidos de la investigación.

El tercer capítulo será “La creación de la empresa”, aquí se determinara el nombre del negocio, el logo, su visión, misión y valores, se establecerá el personal necesario, la mezcla de marketing que realizara la empresa y por último los recursos financieros necesarios para la apertura del negocio.

CAPITULO 1: LA REPOSTERIA Y PANADERIA

Las reposterías y panaderías son comercios dedicados a la elaboración de pasteles, postres, panes, entre otros productos. Los productos por lo regular son preparados en cocinas industriales para su posterior venta, ya sea por encargo y/o producción masiva para su distribución en las tiendas.

Por otro lado, en la República Dominicana, existen negocios informales que se dedican a la elaboración de estos tipos de productos en cocinas comunes, y por lo regular son por encargo para eventos especiales, ya sean cumpleaños, bautizos, baby shower, fiestas de graduación y bodas.

Según Carme Picas y Anna Vigata, las autoras del libro de “Técnicas de Pastelerías, Panadería y Conservación de Alimentos”, ellas informan que las empresas se pueden clasificar en:

- a) Establecimientos artesanales o tradicionales: en esta la elaboración de los productos es casi manual, se utilizan maquinas pequeñas y el trabajo es más personalizado.

- b) Establecimientos de tipo industrial: la elaboración de los productos son en maquinarias grandes, que por lo regular realizan los productos en serie y se fabrican en grandes cantidades. En este caso la empresa tienen ventaja en costo, ya que cuando la

producción es masiva los productos salen más económicos y pueden tener precios más competitivos en el mercado.

1.1 La repostería

La Nueva Enciclopedia Cumbre, define la repostería como un *“arte que se puede considerar como una extensión o complemento de la culinaria y cuyo objetivo se concreta a la confección de pasteles, helados, bombones, caramelos y otros productos elaborados a base de azúcar, manteca, huevos, almendras, harina y avellanas”*¹.

La población de la República Dominicana consume los productos de repostería como postre, que son alimentos dulces o frutas que son consumidos al final de cada comida o para concluir una celebración.

1.2 La panadería

Según el diccionario Larousse Gastronomique en Español, se define la panadería como *“el lugar donde se elabora y se vende el pan”*².

El pan es un *“alimento con harina amasada y fermentada con agua y sal, al que se le dan formas diversas con o sin molde, y que se cuece en el horno”*³ y es uno de los alimentos más consumidos en el desayuno y la

¹ Nueva Enciclopedia Cumbre, 2005, volumen 12, Caribe Grolier, Puerto Rico

² Larousse Gastronomique en Española, 2011, España

³ Larousse Gastronomique en Española, 2011, España

cena del pueblo dominicano, debido a su practicidad para preparar y transportar.

1.3 Condiciones del local.

Para apertura de un establecimiento que este dedicado a la manipulación de alimentos, en este caso una repostería y panadería, debe de reunir con ciertas condiciones de salubridad y con ciertas normas genéricas para el buen manejo del local. Entre las normas genéricas que podemos mencionar, están:

- a) El local debe de poseer zonas aisladas donde se elaboren y manipulen los alimentos, donde estén libres de contaminación.
- b) El local debe de esta construido con materiales no tóxicos o contaminantes, preferiblemente con suelos y paredes no porosas, para facilitar la limpieza y desinfección.
- c) El color de las paredes debe de ser clara, de esta manera se detectara más fácil cualquier mancha para su limpieza.
- d) Abundante agua potable.
- e) Deben haber lavamanos disponibles y accesibles para todo el personal, accionados con manos libres, con jabón desinfectante en dispensador, con toallas de papel, preferiblemente, para ser utilizada una sola vez o secadores eléctricos y cepillos para limpiar las uñas.

- f) Buena iluminación preferiblemente blanca para evitar forzar la vista, y detectar deficiencias de higiene.
- g) Buena ventilación, ya sea natural o inducida, para la eliminación de vapores, grasas y otras partículas en suspensión, bien sean procedentes de la manipulación o externas. En el caso de que la ventilación sea natural, las ventanas deben de estar protegidas con mosquiteras.
- h) El personal debe de tener uniformes, el cual no tenga contacto con el exterior para evitar contaminación. El personal debe de guardar su ropa de civil durante su jornada laboral.

Otro factor importante es la temperatura, ya que se manipularan alimentos crudos, que serán servidas sin ser sometidas a altas temperaturas, lo cual conlleva un gran riesgo de propagación de microorganismos y podría provocar una intoxicación alimenticia.

Dependiendo del trabajo que se esté realizando con el producto, se deberán de definir las zonas con distintas temperaturas:

- a) Zona de montaje: aquí es donde se terminan los productos que serán consumidas en frio, la temperatura recomendable entre 12 a 15 grados Celsius, esto es para evitar que el producto se descomponga y haga daño al consumo humano.
- b) Zona de cocción: aquí estarán las maquinas inductoras de calor (hornos, estufas, microondas, entre otros), utilizadas para la cocción de los alimentos.

- c) Cámaras de frío: se utilizan para el almacenaje de los materiales no procesados para evitar que se descompongan.

1.4 Personal

Para el buen manejo de una repostería y panadería se necesitan un buen talento humano. En este negocio existen dos figuras importantes, estas son: los pasteleros (as) y los vendedores, sin restarle importancia al personal de apoyo, ya que el equipo completo puede realizar un trabajo de calidad.

Dependiendo del tamaño del negocio, la pastelería y repostería puede tener el siguiente personal:

- a) Jefe de pastelería: es quien organiza, controla y dirige al equipo y los procesos que se llevan a cabo en el local.
- b) Pastelero: es el trabajador que lleva a cabo la tarea de preparación, cocción, y montaje de toda la variedad de productos.
- c) Ayudante pastelero: personal de apoyo del pastelero, se encargara de la preparación de los ingredientes necesarios para completar la realización de los productos, manejo sencillo de maquinaria, técnicas y procesos que no requieran gran responsabilidad.

- d) Personal de limpieza: será el encargado de limpieza de las maquinarias y del local, también se encargara de depositar las bolsas de basura en los contenedores.
- e) Vendedor: es el personal que ofrece y vende los productos de la pastelería. En el caso de poseer un local de venta podría ser encargado del orden del local y de la decoración del mismo.

1.5 Maquinarias y utensilios

Se entiende por maquinaria al conjunto de aparatos eléctricos o no que facilitan el trabajo y mejoran el rendimiento del mismo, manteniendo la calidad de los procesos de elaboración. Mientras que los utensilios de cocina son herramientas o instrumentos que son utilizados en el ámbito culinario para la elaboración de alimentos.

Para la eficiente elaboración de alimentos en cualquier área culinaria, en este caso una repostería y panadería, se necesitan ciertas maquinarias y utensilios, para garantizar la calidad y un trabajo estandarizado.

1.5.1 Maquinarias

Las maquinarias necesarias para la buena elaboración de los productos, se dividen en tres categorías: las de elaboración, cocción y auxiliares.

Maquinas de elaboración

Entre las maquinarias para la elaboración están:

- ∞ Amasadora: su función es mezclar y/o amasar.

- ∞ Batidora: su función es batir, mezclar y/o amasar dependiendo de las función que realizara se le adaptaran los utensilios necesarios a su base principal.

- ∞ Laminadora: es una maquina estiradora de masas, la cual tiene varios rodillos que giran de forma inversa y a pares. En la República Dominicana esta es muy utilizadas en el negocio informal de venta de empanadas, o sea los carritos en la calle que venden empanadas.

- ∞ Mesas de elaboraciones: son realizadas en acero inoxidable en gran parte de los casos, con su tope del mismo material o en mármol o alguna piedra similar, aquí es donde se elaboran los productos.

Maquinarias de cocción

Entre las maquinarias de cocción se pueden señalar:

- ∞ Cocedero de vapor o baño maría: es un recipiente con agua, la cual genera un vapor y se coloca encima de este otro recipiente

que se someterá al vapor para su cocción. Se utilizan para la elaboración de flanes, pudding, entre otros.

- ∞ Horno: es un dispositivo que genera calor y lo mantiene dentro de un cierto compartimiento, sus funciones son diversas dependiendo del área donde se desarrolle, entre ellas están: la cocción de alimentos (en el área culinaria), fundición de ciertos materiales metálicos, entre otras⁴.

- ∞ Estufas: es un artefacto para calentar alimentos mediante salidas de gas, cubiertas por una parrilla metálica. Por lo regular en la República Dominicana las estufas funcionan con gas propano, aunque también existen que funcionan con energía eléctrica o una mezcla de ambos⁵.

Maquinas auxiliares

- a) Microondas: su función principal en una repostería y panadería esta en derretir y descongelar algunos materiales, ya que este posee menor potencia y no reseca los productos.

- b) Neveras y congeladoras: es un aparato el cual mantiene temperaturas bajas para la conservación de los alimentos.

- c) Carros portatalas: son estructuras de metal montadas sobre rueda, cuya función es sostener bandejas con alimentos, ya sean para hornear, dejar enfriar o conservar para su terminación final.

⁴Definición de horno. Recuperado el 28 de Septiembre del 2013: <http://definicion.de/horno/>

⁵ Definición de estufa. Recuperado el 28 de Septiembre del 2013:
<http://amcastano.blogspot.com/2008/04/definicion-estufa.html>

Ejemplo sería los carritos donde las panaderías almacenan los panes antes y después de hornear.

1.5.2 Utensilios

Entre los utensilios necesarios para la elaboración de los productos de repostería y panadería están:

- ☞ Los moldes
- ☞ Espátulas
- ☞ Cortadores
- ☞ Tasas para medir líquidos
- ☞ Tasas para medir harina y azúcar
- ☞ Cucharas para medir
- ☞ Manga pasteleras
- ☞ Pinceles
- ☞ Bandejas
- ☞ Ollas en baño maría
- ☞ Rodillos

- ☞ Ollas

- ☞ Batidores manuales

- ☞ Coladores

- ☞ Termómetros

- ☞ Chucharas de maderas y plásticas

- ☞ Cuchillos

- ☞ Licuadoras pequeñas e industriales

- ☞ Boquillas

1.6 Historia de la repostería

El inicio de la repostería está muy unido con la aparición y el uso de la azúcar, a pesar de que cuando esta era desconocía los panaderos (quienes su vez eran también pasteleros) utilizaban miel para la elaboración de los dulces dicha época. También es importante destacar que muchos pasteles y dulces surgieron de la necesidad de encontrar métodos para su conservación.

Algunos especialistas afirman que la repostería surgió 5,000 años antes de Cristo, ya que ellos realizaban pasteles y tartas, las cuales se endulzaban con miel. En ese mismo orden, los turcos fueron unos de los primeros que emplearon la miel para endulzar, ya que desconocían del azúcar de

la caña y la de remolacha. Por otro lado, los árabes incluyeron el uso de la harina como elemento nutritivo.

Los italianos contribuyeron con la elaboración de jugos de frutas y helados. En Grecia se realizó el primer pastel, el cual fue llamado Obelias, cuyo significado era ofrenda.

En 1563 se determinaron existen tres platos en cada comida, estos eran: las entradas, la carne o pescado y el postre, siendo el último en muchas ocasiones el más codiciado por las personas.

Bajo el reinado de Carlos IX (en 1566), nació la corporación de pastelero, donde se regulaba el aprendizaje. Luego del descubrimiento de la levadura mejoraron muchas de las recetas existentes en aquella época.

En Francia en el siglo XVIII, se desarrolló la masa hojaldre muy conocida desde entonces, ya que esta es utilizada para la elaboración de múltiples tipos de picaderas, ya sean dulces o saladas. A finales de ese mismo siglo también se popularizó lo que hoy conocemos como croissant.

Para 1748 en España se publicó uno de los primeros tratados sobre el tema "Arte de repostería" siendo su autor el Sr. Juan de la Mata. Por otro lado, a principios del siglo XIX, se publicó la obra "El Pastelero" de

Antonie de careme que fue considerada como una descripción de la pastelería moderna⁶.

Luego de la introducción de la maquinas y el mejoramiento de las mismas, han permitido la elaboración de productos a gran escala disminuyendo el trabajo artesanal y creando ventaja en costo.

1.6.1 La repostería en la República Dominicana

En la República Dominicana se han destacado en la historia de la repostería las siguientes los artistas del azúcar y/o comercios, que a pesar de transcurrir los años siguen siendo parte de tradición dominicana.

Miriam de Gautreaux:

Profesora y artista del azúcar. Fue la creadora del pudin dominicano, que ha sido muy consumido en Nueva York, en los Estados Unidos.

Para 1970, funda su primera escuela donde enseñaba la repostería como un arte y tiene más de 50 años elaborando deliciosos productos, para diferentes tipos de eventos⁷.

⁶ La pastelería. Un oficio con historia. Recuperado el 24 de Septiembre del 2013: http://www.grupocrisol.com/sugerencias/curiosidades/pasteleria/la_pasteleria_un_oficio_con_historia_/7/

⁷ Mirian de Gautreaux presenta antología de repostería. Recuperado el 24 de Septiembre del 2013: <http://www.elnacional.com.do/que-pasa/2012/11/30/143115/aaaa>

Ana Rita Tolentino viuda Alfau (doña Nitin)

Fundadora de la Repostería Nitin, la cual ha operado por más de 30 años. En sus inicios fue una cafetería informal en el pasillo de unas escaleras, donde empezó a elaborar los dulces.

Doña Nitin empezó el negocio con el motivo de ayudar al patrimonio familiar, ya que su situación económica en los primeros años de matrimonio no era la más favorable. Su demanda creció en poco tiempo y se vio en la necesidad de comprar un local en la avenida México, en Santo Domingo, el cual sigue operando para el 2013⁸.

Repostería Vinicio

Empresa familiar de elaboración de bizcochos caseros con una trayectoria de más de 40 años en el mercado.

1.7 Historia de la Panadería

Se atribuye la invención del pan fermentado a los árabes, ya que ellos elaboraban tortitas a base de mijo (que es un cereal con semilla pequeña) y de cebada, la cual eran cocidas sobre piedras calentadas. En la edad media se empezó a desarrollar la profesión de panadero.

⁸ Doña Nitin, la dulzura de una madre emprendedora. Recuperado el 24 de Septiembre del 2013: <http://www.listin.com.do/zona-este/2007/6/4/15457/Dona-Nitin-la-dulzura-de-una-madre-emprendedora>

Para el siglo XVII, se comenzó a preparar el pan con un nuevo tipo de fermentación que incluía leche, sal y levadura de cerveza. En esta misma época se empezó a elaborar un pan mas estilizado y la calidad del mismo dependía de la harina empleada para su elaboración y su color.

El diccionario Larousse Gastronomique en Español, informa que Herodoto cuenta que los griegos aprendieron de los egipcios los secretos de la fermentación, ya que las tumbas de los egipcios aparecen representaciones de panaderías organizadas y ellos realizaban también tortitas y panes fermentados con levadura de cerveza⁹.

Para la época del rey Felipe Augusto, Roma contaba con 300 panaderías para un millón de habitantes. En el Siglo XII nació la corporación de tamizadores, y el Rey Felipe le concedió el monopolio de la producción de pan en el territorio de Paris. Para el siglo XIII se comenzaron a elaborar los panes en forma de bola, y se comenzó a fijar con más precisión el precio unitario, según la calidad, tamaño y la harina utilizada.

Para finales del siglo XVIII surgió la primera amasadora mecánica, está contribuyo a la producción en escala del producto y a abaratar los costos, dando inicio a la panadería moderna.

⁹ Larousse Gastronomique en Española, 2011, España

1.8 Empresas exitosas en el área de reposterías y panadería destacadas entre el 2003 al 2013 en Santo Domingo, República Dominicana

Entre los años 2003 al 2013 han surgido se han destacado varias empresas en el área de repostería y panadería que han conquistado los gustos de los consumidores de Santos Domingo. Entre estas están:

- ⌘ Del Jardín Pastelería & Café: empresa familiar fundada en 1988, se dedica a la elaboración de postres caseros y picaderas saladas.

- ⌘ La cuchara de Madera: fundada por las chefs Aimee Isa y Balmira Ruiz de García. Ofrecen postres, picaderas, alimentos y bebidas de alta calidad y con un servicio acogedor.

- ⌘ La Baguette: fundada en el 1988 y ofrece dulces y panes artesanales de alta calidad.

- ⌘ Bondelic: fundada en el 1992 y se ha dedicado a la elaboración de diversos tipos de bizcochos y postres.

- ⌘ Excellent cake: fundada hace más de 10 anos excellent cake se ha caracterizado por la preparación de bizcochos de alta calidad.

- ⌘ Best Cake: fundada en el 2010, y se dedica a la elaboración de postres fríos, bizcochos, dulces y algunos productos de panadería.

- ∞ Repostería Kisairis: fundada en el 1981, ofrecen gran variedad de bizcochos, postres y picaderas para todo tipo de actividades y ofertan diversa variedad de artículos para cumpleaños.

En conclusión, la repostería y la panadería se remontan de muchos siglos atrás, donde su elaboración era totalmente artesanal lo que provocaba que los precios de los productos fueran elevados y no todas las personas podían gozar de ellos. Con el surgimiento de las maquinas de batir, las amasadoras y los hornos facilitaron la producción a gran escala, aquí las empresas fueron convirtiéndose más competitivas tanto en precio como en calidad. A medida que va transcurriendo el tiempo se conocen nuevos materiales y técnicas lo cual facilitan mas la elaboración de los producto y elevando los estándares de calidad.

También se pudo visualizar que cuando los productos son de calidad el pueblo los consume de una generación a otra y la marca se vuelve tradicional, y siempre están presentes en la mente de cada persona.

CAPITULO 2: INVESTIGACION DE MERCADO

Según la jerarquía de las necesidades de Maslow, establece que el ser humano tiene 5 etapas, cada etapa debe de ser satisfecha para pasar a la siguiente, siendo la ultima la de autorrealización, esta comprende la puesta en marcha de todo el potencial personal, y convertirse en todo lo que uno es capaz de hacer.

La apertura de un nuevo negocio es la persecución de un sueño, lo cual conlleva primero un deseo de autorrealización, en la mayor parte de los caso, en otros son simplemente por necesidad. Sin importar el motivo del emprendedor, este debe de realizar estudios de factibilidad para verificar que el negocio si será aceptado en la zona seleccionada y conocer que es lo que necesitan los futuros clientes.

Con la presente investigación de mercado se podrá determinar la factibilidad que tiene colocar una repostería y panadería en la autopista de San Isidro.

2.1 Investigación de Mercado

Según los autores Carl McDaniel y Roger Gates la investigación de mercado es *"la planeación, recopilación y el análisis de datos pertinentes para la toma de decisiones de marketing y la comunicación de los*

*resultados de este análisis a la gerencia*¹⁰". Es decir es una herramienta que sirve a la toma de decisiones y busca conectar a la empresa con el cliente a través de la información obtenida y determinando detalladamente que ellos desean. También busca mejorar resultados, aprovechar oportunidades de mercado y reducir riesgos.

2.2 Tipos de Estudios

Los estudios utilizados en la presente investigación están:

El estudio exploratorio: es la base de la investigación, ya que con ella se pudo visualizar la inexistencia de una repostería en la autopista de San Isidro después de la Avenida Charles de Gaulle antes de llegar a la base aérea de Santo Domingo.

Los estudios descriptivos: este estudio será utilizado para determinar los productos demandados por los habitantes del área antes mencionada.

2.3 Métodos de investigación

Síntesis: este método será utilizado para analizar los resultados totales de las encuestas realizadas en el área la autopista de San Isidro.

Deductivo: con este método se determinaran los productos exactos que demandan los habitantes del área.

¹⁰ Carl McDaniel y Roger Gates, Investigación de Mercado, sexta edición, México, Thomson.

2.4 Técnicas y fuente de investigación

La fuente y técnicas utilizadas para la presente investigación están:

2.4.1 Técnica de Investigación: la encuesta

Se utilizara un cuestionario estructurado con el cual se busca obtener información específica de los encuestados. Durante las encuestas se le preguntara a la persona sobre su rango de edad, estilo de vida, características demográficas, también cuáles son sus productos favoritos, cuales desean y necesitan. Con esta información se determinara que producto demandan, también si será aceptado el proyecto de una área de bizcochos temáticos y cuál es el poder adquisitivo de los consumidores del área de san Isidro para determinar el precio de venta.

El tipo de encuesta utilizada será la directa estructurada, ya que se utilizara cuestionarios con preguntas con alternativas fijas, ya que se busca información exacta de las necesidades del cliente.

La forma de aplicación será personal, ya que los cuestionarios se harán visitando de puerta en puerta de las casas y/o apartamentos en los sectores aledaños a la autopista de san Isidro, en las plazas comerciales y al personal de las zonas francas ubicadas en la autopista.

2.4.1.1 Objetivo de la encuesta

- ∞ Conocer productos demandados en la autopista de San Isidro de panadería y repostería.
- ∞ Analizar el nivel de aceptación de los bizcochos temáticos en la autopista de San Isidro.
- ∞ Determinar el precio ideal de los productos ofertados.
- ∞ Conocer el nivel adquisitivo y las edades de los futuros clientes.

2.4.1.2 Tamaño de la muestra

Según el censo realizado en el 2010 en Santo Domingo Este determino hasta esa fecha que habitan 949,923 personas. Razón por la cual se encuestaran a 384 personas en la zona antes mencionada. Según establece los resultados de la muestra que contiene más de 100,000 personas.

Formula:

$$n = \frac{S^2 * P * Q}{e^2}$$

n= ¿? (muestra)

S= 1.96 (nivel de confianza)

P=50% (probabilidad de éxito)

Q=50% (probabilidad de fracaso)

e= 5% (margen de error)

$$n = \frac{(1.96)^2 * 50\% * 50\%}{5\%^2}$$

$$5\%^2$$

$$n = 0.9604 / 25\% = 3.8416\% * 100 = \underline{\underline{384 \text{ personas}}}$$

Para la recolección de información en la presente investigación se selecciono el muestreo por área, ya que la muestra fue delimitada geográficamente o por bloques, aquí se conocerán las características de los residentes de las zonas aledañas a la autopista de san Isidro tanto con la técnica de las encuesta como con la observación, como son: tipo de vivienda, ingresos, y lenguaje corporal. También se determinara la viabilidad de colocar una panadería y repostería en previamente mencionada, cuales son los productos que demandan en el área y el precio que están dispuestos a pagar.

2.4.2 Fuente primaria

La fuente utilizada será la primaria, ya que los datos serán obtenidos de las encuestas realizadas a la población del área de san Isidro, con esta información se determinara la factibilidad que tendrá el colocar la repostería y panadería en el área antes mencionada.

2.5 Tabulación de las encuestas

En la investigación de mercado realizada en la zona de San Isidro a la muestra de las 384 personas se obtuvieron los siguientes resultados:

Cuadro 1. Necesidad de una repostería y panadería

Respuestas	Cantidad de Personas	Porcentaje
Si	300	78%
No, por que	84	22%
Total de encuestas realizadas	384	100%

Fuente: 384 encuestados en la zona de la Autopista de San Isidro

300 Personas encuestadas para un 78%, opinan que es necesaria una repostería en la zona de la Autopista de San Isidro, ya que informaban que no tienen hasta la fecha en el 2013 un lugar donde puedan comprar un bizcocho, pan y otros productos delicioso, ya elaborados o donde puedan encargarlos cerca de sus hogares y/o trabajo, y tenían que dirigirse a San Isidro después de la Avenida Charles de Gaulle en los supermercados más cercanos.

Las 84 personas restantes para un 22%, opinaron que no era necesaria, ya que existe una en la zona en la Plaza Eric y mencionaron otra que ya clausuro a finales del 2012 en la Plaza Rojas. Otras comentaron, que les gusta preparar ellos mismo sus propios pasteles o dulces.

Cuadro 2. Aceptación de una repostería temática

Respuesta	Cantidad de Personas	Porcentaje
a. Si	273	91%
b. No, por que	27	9%
Total de encuestas realizadas	300	100%

Fuente: 300 encuestados en el área de San Isidro que opinaron que si necesitan una repostería y panadería en el área.

De las 300 personas encuestadas que opinaron que si necesitaban una repostería y panadería, 273 de ellas para un 91%, opinaron que les interesa una repostería con un área temática, donde puedan elegir la forma de su bizcocho y el tipo de masa que desean que este tenga. Con este producto las personas, ya sean residentes o no del área, pueden hacer los cumpleaños más llamativos, ya sean para los niños y/o adultos.

Las 27 personas restantes para un 9%, consideraran que los productos de este tipo de repostería serian muy costosos para el área y que por eso no les interesaba.

Cuadro 3: Productos de repostería demandados por la población de la autopista de San Isidro

Respuestas	Cantidad de respuesta individuales de cada persona por producto	% de las respuesta individuales de cada persona por producto	% de producto demandados
a. Bizcochos de diferentes variedades	242	81%	21%
b. Dulces	165	55%	14%
c. Deditos de novias	157	53%	14%
d. Donas	173	58%	15%
e. Flanes	169	56%	15%
f. Cheese cake	157	53%	14%
g. Otros, especifique	100	33%	9%
Total de encuestas realizadas	1164		100%

Fuente: 300 encuestados en el área de San Isidro que opinaron que si necesitan una repostería y panadería en el área.

En esta parte de la encuesta las personas podían seleccionar más de una respuesta para verificar cuales son los productos que solicitan y determinar cuál es el más demandado. Solo se tomaron en cuenta el 78% de las 384 personas encuestas, ya que fueron las que seleccionaron que si necesitan una repostería en el área de San Isidro después de la Av. Charles de Gaulle.

El producto más demandado en el área de repostería son los bizcochos en sus distintas variedades con un 21% de la demanda, siendo esta 242 personas encuestadas para un 81% de las 300 que opinaron que necesitaban una repostería y panadería en la zona.

Los dulces lograron un 14% de la demanda, 165 personas para un 55% del total de la muestra que si desea una repostería y panadería en el área.

Los deditos de novia alcanzaron un 14% también de la demanda, 157 personas para un 53% del total de la muestra, opinaron que desean este producto como postre en el nuevo negocio.

Las donas obtuvieron un 15% de la demanda, siendo esta 173 personas de las personas encuestadas para un 58% del total de los encuestados, informaron que desean este producto para los desayunos y/o meriendas escolares de sus hijos.

Los flanes también obtuvieron un 15% de la demanda, 169 personas encuestadas para un 56% del total de la muestra seleccionada, opinaron

que desean este postre en la nueva panadería y repostería y especificaron que no desean que sean simplemente bonitos, desean buen sabor y que no tenga sabor a huevo.

El cheese cake obtuvo un 14% de la demanda, 157 de las personas siendo un 53% del total de los encuestaron, los consumidores desean este dulce como postre y especificaron tenga buen sabor, ya que varias personas informaron que han consumido este postre y tienen un sabor espantoso.

Otros productos de repostería obtuvieron el 9% de la demanda, 100 personas encuestadas para un 33% de la muestra total, opinaron que desean los siguientes productos: muffins, galletas en diferentes variedades para desayunos escolares, tres leches, selva negra, quesillos, churros rellenos, chocolates, helados, brownies, postre frio, dulce de frutas, paletas y bizcochitos de maíz.

Cuadro 4: Productos de panaderías y picaderas demandados por la población de la Autopista de San Isidro

Respuestas	Cantidad de respuesta individuales de cada persona por producto	% de las respuesta individuales de cada persona por producto	% de producto demandados
a. Diferentes tipos de panes	242	81%	21%
b. Pastelitos	157	53%	14%
c. Pizzitas	180	60%	16%
d. Quipes	180	60%	16%
e. Empanadas horneadas y fritas, dulces o saladas	165	55%	15%
f. Bolitas de papa o yuca	138	46%	12%
g. Otros, especifique	65	22%	6%
Total de encuestas realizadas	1129		100%

Fuente: 300 encuestados en el área de San Isidro que opinaron que si necesitan una repostería y panadería en el rea.

En esta pregunta al igual que la anterior los encuestados podían seleccionar más de una respuesta, con esto se determino cuales son los productos que necesitan y su respectiva demanda. Solo se seleccionaron los 300 encuestados que informaron que necesitaban una repostería y panadería en el área de la Autopista de San Isidro.

El producto más demandado fueron los diferentes tipos de panes con un 21% de la demanda, 242 de las personas encuestadas para un 81% de las 300 personas encuestadas que si desean la apertura de un nueva repostería y panadería en la zona de la Autopista de San Isidro.

Los pastelitos obtuvieron un 14% de la demanda, 157 de las personas encuestadas para un 53% de la muestra que informo que si desean la apertura de este negocio, informaron que les interesa este producto, ya que pueden utilizarlos para las meriendas y/o desayunos escolares y en la tarde, y también tendrían un lugar cerca para encargar estos productos cuando tenga cualquier tipo de actividad en sus hogares.

Las pizzitas alcanzaron un 16% de la demanda, 180 de las personas encuestadas para un 60% del total de la muestra, desea este producto ya que es perfecto en cualquier tipo de actividad realizada en sus hogares.

Los quipes obtuvieron un 16% de la demanda, 180 de las personas encuestadas para un 60%, informaron que al igual que las pizzitas desean este producto, ya que es una picadera perfecta para cualquier actividad realizada en casa.

Las empanadas horneadas y fritas, dulces o saladas alcanzaron un 15% de la demanda, 165 de los encuestados para un 55% del total de la muestra, opinaron que las empandas horneadas es una excelente opción para las personas que desean consumir menos grasas, y que pueden elegir si desean que esta sea dulce para postre o saladas como picadera y/o merienda.

Las bolitas de papa o yuca obtuvieron un 12% de la demanda, 138 de las personas encuestadas para un 46% del total de los encuestados que opinaron que si desean una repostería y panadería en el área de la Autopista de San Isidro. Estos encuestados informaron que al igual que

los pastelitos y las pizzitas, las bolitas de papa o yuca, les servirá como picaderas en cualquier actividad realizada en sus casas y también los ayudara, ya que son una excelente opción para las meriendas y/o desayunos escolares de sus niños.

Otros productos de panaderías obtuvieron un 6% de la demanda total, 65 de las personas encuestadas para un 22% del total de la muestra, informaron otros productos que desean en la repostería y panadería propuesta en este proyecto. Entre los productos seleccionados están: croquetas de queso y/o pollo, empanadas de yuca y de maíz, jugos naturales, rollitos de pollo, croissants, pan baguette y cubano, wraps, bolitas de queso, y diferentes tipos de sándwich.

Cuadro 5: Nivel de aceptación de la repostería temática

Respuestas	Cantidad de personas	Porcentaje
a. Excelente idea	92	31%
b. Muy buena idea	96	32%
c. Buena idea	81	27%
d. Regular	4	1%
e. No me interesa	27	9%
Total de encuestas realizadas	300	100%

Fuente: 300 encuestados en el área de San Isidro que opinaron que si necesitan una repostería y panadería en el área.

La cantidad de 92 de las personas encuestadas para un 31% opinaron que la idea es “Excelente” y se mostraron muy entusiasmados por el nuevo concepto de negocio.

La suma de 96 personas para un 32% del total de las muestra de las personas interesadas en la apertura de una nueva repostería y panadería en la zona de la Autopista de San Isidro, informó que encontraron que la idea es “muy buena” y se mostraron muy interesados en el proyecto.

El total de 81 personas de las personas encuestadas para un 27% consideró que el nuevo concepto de negocio era “bueno”

Los menos interesados en el proyecto opinaron de la siguiente forma: 4 personas equivalente a 1% considera la idea como “regular”. Mientras 27 de ellas para un equivalente a un 9% “no les interesa” el negocio. Estos dos últimos grupos fueron los que no se mostraron interesados por la apertura de una repostería temática, ya que consideran que sus productos serán muy costosos.

En general, el 63% de las personas encuestadas opinaron que la idea de este negocio sería “excelente” o “muy buena”, ya que harían sus fiestas más divertidas y con temas muy originales, esto indica que el proyecto tendrá muy buena acogida.

Cuadro 6: Precio ideal para los productos de la repostería temática para la población de la Autopista de San Isidro

Respuestas	Cantidad de personas	Porcentaje
a. Alto	4	1%
b. Aceptable	219	73%
c. Moderado	77	26%
Total de encuestas realizadas	300	100%

Fuente: 300 encuestados en el área de San Isidro que opinaron que si necesitan una repostería y panadería en el área.

El total de 4 personas equivalente a 1% de las 300 personas encuestadas que desean una repostería en la Autopista de San Isidro, desean productos sean de alta calidad y están dispuesto a pagar un precio “alto” por ellos.

La suma de 219 personas encuestadas para un 73% de los encuestados desea que los precios sean “aceptables”, lo cual indica que están dispuestos a pagar el precio justo por los productos, o sea calidad vs precio.

77 de las personas encuestadas para un 26% solicitan que los precios sean “moderados”, ya que informan que desean productos económicos pero de buena calidad.

Cuadro 7: precio ideal para los productos de panadería y picaderas para la población de la Autopista de San Isidro

Respuestas	Cantidad de personas encuestadas	Porcentaje
a. Alto	4	1%
b. Aceptable	204	68%
c. Moderado	92	31%
Total de encuestas realizadas	300	100%

Fuente: 300 encuestados en el área de San Isidro que opinaron que si necesitan una repostería y panadería en el área.

La suma de 4 personas para un 1% del total de muestra, opinaron que desean que los precios sean “altos”, ya que como se menciona anteriormente desean productos de alta calidad y están dispuestos a pagar por ello.

El total de 204 personas encuestadas equivalente a un 68% de las personas encuestadas demandan que los precios sean “aceptables”, ya que pagaran un precio justo por un producto de calidad. Mientras 92 de los encuestados para un 31% solicitan que los precios sean “moderados”, ya que desean productos económicos.

Datos demográficos

Cuadro 8: Sexo

Respuestas	Cantidad de personas encuestadas	Porcentaje
Femenino	223	58%
Masculino	161	42%
Total de personas encuestadas	384	100%

Fuente: 384 encuestados en la zona de la Autopista de San Isidro

El total de 223 de las personas encuestadas para un equivalente a 58% fueron mujeres, mientras que 161 de ellas para un 42% eran hombres.

Cuadro 9: Autopista de San Isidro

Respuestas	Cantidad de personas encuestadas	Porcentaje
a. Reside	161	42%
b. Trabaja	81	21%
c. Las respuesta a y b	142	37%
Total de personas encuestadas	384	100%

Fuente: 384 encuestados en la zona de la Autopista de San Isidro

El total de 161 de las personas encuestadas equivalente a un 42% de las 384 personas encuestadas en el área de la Autopista de San Isidro solo “residen” en la zona. Mientras que 81 de los encuestados para un 21% solo “trabajan” en el área.

142 de las personas encuestadas para un 37% “residen y laboran” en la zona. Esto indica que gran porcentaje de las personas que trabajan en el área de la Autopista de San Isidro también laboran y pueden consumir los productos tanto en actividades laborales y en su vida cotidiana en sus hogares.

Cuadro 10: Rango de edad de los encuestados

Respuestas	Cantidad de personas encuestadas	Porcentaje
a. 18 a 28	161	42%
b. 29 a 38	84	22%
c. 39 a 48	84	22%
d. 49 a 58	38	10%
e. 59 o mas	15	4%
Total de personas encuestadas	384	100%

Fuente: 384 encuestados en la zona de la Autopista de San Isidro

La población del área de San Isidro es joven tanto los que laboran como los que residen, ya que 161 de ellas para un 42% de las personas encuestas están entre 18 a 28 años de edad, un mercado potencial que pueden ser parejas jóvenes que pueden tener niños en sus hogares y la apertura del nuevo negocio pudiera facilitarles los desayunos y/o meriendas escolares.

La suma de 84 encuestados para un 22% son personas entre 29 a 38 años, por la edades de estas personas pueden tener hijos adolescentes, los cuales consumen mucho pan y muchos de los productos de picaderas para las meriendas en las tardes y para un desayuno practico antes de ir al colegio.

El total de 84 personas para un equivalente al 22% de la muestra total de la zona de la Autopista de San Isidro están entre las edades de 39 a 48 años, estas personas también pueden tener hijos en edad de adolescencia y/o universitarios, los cuales al igual que sus padres también pueden consumir los productos de panadería para sus desayunos, meriendas y/o cenas.

La suma de 38 personas para un 10% del total de la muestra tiene entre 49 a 58 años. Mientras que 15 de los encuestados para un equivalente de un 4% son personas ancianas que tienen más de 59 años. Estos dos grupos de personas tienen hijos y muy posiblemente tienen nietos que los visitan y pueden consumir los productos de repostería y panadería para cualquier tipo de actividad que realicen o simplemente para consumir durante sus visitas.

Cuadro 11: Proporción de la población de San Isidro con empleo o desempleados

Respuestas	Cantidad de personas encuestadas	Porcentaje
Si	276	72%
No, por que	108	28%
Total de personas encuestadas	384	100%

Fuente: 384 encuestados en la zona de la Autopista de San Isidro

La suma de 276 de los encuestados para un equivalente del 72% del total de la muestra, están empleados, mientras que 108 de las personas encuestadas no trabajan siendo esto un 28%.

Cuadro 12: Razones de las personas desempleadas

Respuestas del ¿porque?	Cantidad de encuestados	Porcentaje
Pensionados	38	36%
Estudiantes	42	39%
Ama de casa	19	18%
Desempleados	8	7%
Total de personas desempleadas encuestadas	108	100%

Fuente: 108 encuestados en la zona de la Autopista de San Isidro sin empleo

De los 108 encuestados para un 28% del total de las 384 encuestas realizadas en la autopista de San Isidro no laboran por las siguientes razones:

- ∞ 38 de las personas para un equivalente a un 36% de la muestra que no trabaja son pensionados y perciben un salario.
- ∞ 42 de los encuestados para un 39% de la muestra son estudiantes.
- ∞ 19 de las personas de la muestra para un 18% son amas de casa.
- ∞ 8 de las personas encuestadas para un equivalente a un 7% son personas desempleadas.

Cuadro 13: Nivel de ingresos mensuales

Respuestas	Cantidad de personas encuestadas	%
a. RD\$20,000 o menos	99	32%
b. RD\$21,000 a RD\$30,000	138	44%
c. RD\$31,000 a RD\$40,000	61	20%
d. RD\$41,000 a RD\$50,000	15	5%
e. RD\$51,000 o mas	0	0%
Total de personas encuestadas	314	100%

Fuente: 384 encuestados en la zona de la Autopista de San Isidro

Del total de 384 personas encuestadas en la zona de la Autopista de San Isidro, 314 de los encuestados perciben salarios, ya sean personas que laboren o estén pensionados. Los ingresos fueron detallados de la siguiente manera:

- ∞ 99 de los encuestados para un 32% perciben ingresos de RD\$20,000.00 o menos durante un mes.
- ∞ 138 de las personas encuestadas para un equivalente al 44% reciben ingresos de RD\$21,000.00 a RD\$30,000.00 mensuales
- ∞ 61 de la muestra para un 20% reciben ingresos entre RD\$31,000.00 a RD\$40,000.00 mensuales
- ∞ 15 de las personas encuestadas para un equivalente a un 5% perciben ingresos entre RD\$41,000.00 a RD\$50,000.00 durante el mes.
- ∞ Entre la muestra seleccionada no obtuvimos encuestados que ganaran mas de RD\$50,000 al mes

2.6 Resumen ejecutivo

El proyecto según la investigación de mercado realizada es factible, ya que tendrá gran aceptación por los habitantes que residen y/o trabajan en la autopista de San Isidro según las 384 encuestas realizadas en la zona.

El 78% de los encuestados (ver tabla #1), informan que si necesitan una repostería y panadería en el área, ya que no tienen un lugar cerca donde adquirir pan, bizcochos, picaderas y otros productos de calidad para su consumo diario o al momento de tener alguna actividad en sus hogares, por tal razón deben de desplazarse grandes distancias para poder adquirirlos.

Al indagar sobre la idea de los bizcochos temáticos, encontramos que tendrían gran aceptación en el área de la autopista de San Isidro, ya que del total de la muestra que informo que si necesitan una repostería y panadería, 192 de los encuestados para un 63% informaron que la idea es “excelente” y/o “muy buena” (ver cuadro #5) y se mostraron muy entusiasmados e interesados por el nuevo concepto de negocio.

Por otro lado, según la investigación, la zona posee una población joven, debido a que 64% (ver cuadro #10) de los encuestados son personas menores de 40 años, lo cual indica que pueden ser personas solteras o parejas con niños, adolescentes y/o hijos universitarios, quienes consumen juntos con sus padres los productos de panadería y repostería principalmente para las meriendas, los desayunos y/o las cenas.

Del total de la muestra, el 44% de la población encuestada perciben en promedio ingresos entre RD\$21,000.00 hasta RD\$30,000.00 por persona (ver el cuadro #12). Por otro lado, el 70% en promedio de los futuros clientes (ver cuadros #6 y 7), que si desean la apertura del nuevo negocio, comunicaron que desean que los precios de los productos sean aceptables, ya que están dispuestos a pagar por los productos el precio justo, o sea, calidad vs precio. Mientras que en promedio el 29% informaron que desean que los precios sean moderados, ya que no perciben ingresos superiores a los RD\$21,000.00 mensuales y por tal razón quieren productos económicos de buena calidad.

Al realizar la investigación en la autopista de San Isidro se determino la demanda de los productos de repostería y/o panadería. Entre los productos de panadería más demandado están; los panes con un 21% de la demanda y luego le siguen las pizzitas y los quipes con un 16% cada uno, también los encuestados informaron otros productos que desean como son las croquetas, las bolita de queso y los croissants.

Lo mismo sucedió con los productos de repostería, se determino que los consumidores desean diferentes tipos de bizcochos y estos obtuvieron un 21% de la demanda, luego le siguieron las donas y los flanes con un 15% cada uno, al final nos informaron que otros productos desean, entre estos están los brownies, los postres fríos y los tres leches.

CAPITULO 3: CREACION DE LA EMPRESA

La apertura de un negocio y ser un emprendedor surgen por muchos motivos, entre los que están: deseo de ser su propio jefe, el desempleo, buen conocimiento del producto, los procesos de fabricación y del mercado, y visualizar una muy buena oportunidad y saber cómo aprovecharla. Para el éxito de cualquier negocio es la motivación que impulse al individuo a materializar su sueño, la persistencia y el empeño que este le ponga para sacarlo adelante y asumiendo los riesgos que implica ser un emprendedor.

Luego de analizar las necesidades del lugar y al estudiar los resultados de las encuestas realizadas a la muestra de 384 personas quienes residen y/o trabajan en el área de la Autopista de San Isidro. Se determino con la presente investigación que existe un mercado insatisfecho en el área de repostería y panadería, razón por la cual se recomienda la creación de un nuevo negocio que satisfaga la demanda de estos productos en la zona.

3.1 Historia de Sweet Cake



Sweet Cake Repostería y Panadería

La creación de Sweet Cake surge en el 2013 y se destinara para la elaboración de bizcochos, postres, dulces, diferentes tipos de panes y una variedad de deliciosas picaderas saladas y frías.

La especialidad de la empresa será la fabricación de bizcochos temáticos con diseños especiales para la celebración de todo tipos de ocasiones, incluyendo; bautizos, cumpleaños infantiles y para personas adultas, bodas, baby shower, despedidas de solteros y/o solteras o simplemente una ocasión especial, con este producto se busca realizar un evento con un temas muy diferentes a los tradicionales.

Los colores de su logo el rosa y el café buscan estimular los sentidos de los clientes hacia la nueva panadería y repostería en la Autopista de San Isidro. El color rosa significa cuidado, alegría, saludable, y sabor y olor dulce, con este color la empresa quiere inspirar confianza, ya que los productos son elaborados con los mejores materiales, también indica que sus productos son deliciosos y saludables para el consumo de todos los miembros de la familia.

Mientras que el marrón significa eventos especiales, fiable, evoca la vida saludable y gourmet, este color desea indicar que sus productos además de ser gourmet y serán agradables al paladar de los clientes. Con esto Sweet Cake busca que sus clientes tengan la sensación de que sus actividades serán únicas y especiales.

3.1.1 Misión

Sweet Cake somos una empresa que tiene como misión elaborar productos de repostería y panadería de gran calidad, siempre ofreciendo un servicio eficaz y oportuno a un precio competitivo, logrando con esto satisfacer las necesidades de nuestros consumidores y una buena rentabilidad para los accionistas.

3.1.2 Visión

Ser la repostería y panadería número uno en los próximos 5 años en la República Dominicana tanto en calidad de los productos ofertados como en los servicios ofrecidos a nuestros clientes, logrando una alta rentabilidad para los accionistas.

3.1.3 Valores

- ∞ Puntualidad: los pedidos deberán ser entregados en el lugar y hora establecido por el cliente.
- ∞ Esmero: la empresa busca agregar valor a cada uno de los productos y su principal esfuerzo es en ser los mejores en el área de repostería y panadería en la República Dominicana.
- ∞ Honestidad: actúa con una conducta responsable, honorable y legítima en cada una de sus acciones.
- ∞ Calidad: su Recurso Humano es altamente calificado, lo cual garantiza que el cliente siempre reciba el mejor producto ya terminado.
- ∞ Responsabilidad y compromiso: es el deber de realizar o completar satisfactoriamente cada uno de los pedidos realizados por sus clientes.
- ∞ Confianza: la empresa le ofrece a cada uno de sus clientes la seguridad de que recibirá exactamente los productos y/o servicios como lo desean y como fueron solicitados.
- ∞ Colaboración: cada uno de los integrantes del equipo está comprometido al logro de cada uno de los objetivos organizacionales planteados por la empresa.

3.2 Recursos Humanos

Para que una empresa pueda operar en cualquier parte del mundo necesita de los talentos humanos, este es el personal que en realidad impulsa a un negocio al éxito, sin importar su tamaño y cuantas personas laboren en este.

A partir del año 2000 se ha considerado que el recurso humano de una empresa es uno de los elementos más importantes dentro y fuera de la organización, ya que estos ayudan a alcanzar los objetivos planteados por la alta gerencia y logran el buen desarrollo de las actividades cotidianas.

Las empresas pequeñas por lo regular no tienen un departamento de recursos humanos formal este es el caso de Sweet Cake, y esta función es delegada a otro gerente y/o encargado o el mismo dueño del negocio es quien se ocupa personalmente de las funciones del área de talento humano, con apoyo de la asistente administrativa, claro está si la empresa posee una. Las funciones que realizan son la de reclutamiento, la de selección y contratación, también determina los beneficios y calculan las prestaciones que tendrá cada uno de los integrantes de la organización. A medida que esta empresa vaya creciendo se necesitara un personal del área de talento humano que coordine todas las actividades de dicha área.

Sweet Cake tendrá iniciando 15 personas laborando dentro de la organización, a medida que esta vaya creciendo se contrataran mas. El equipo estará compuesto por las siguientes posiciones: un gerente general (dueño de la empresa), una asistente ejecutiva y/o administrativa, un jefe de pastelería, panadería y repostería, un repostero, un panadero,

dos ayudantes en la cocina, dos repartidores, dos cajeros, un personal de seguridad (con un turno de 8 horas) y un vendedor.

Para el buen manejo de los Recursos Humanos dentro de una organización, estos deben de conocer los diferentes niveles jerárquicos dentro de la misma, ya que deben saber quiénes son sus superiores, a quienes se debe de reportar y conocer a la perfección su posición.

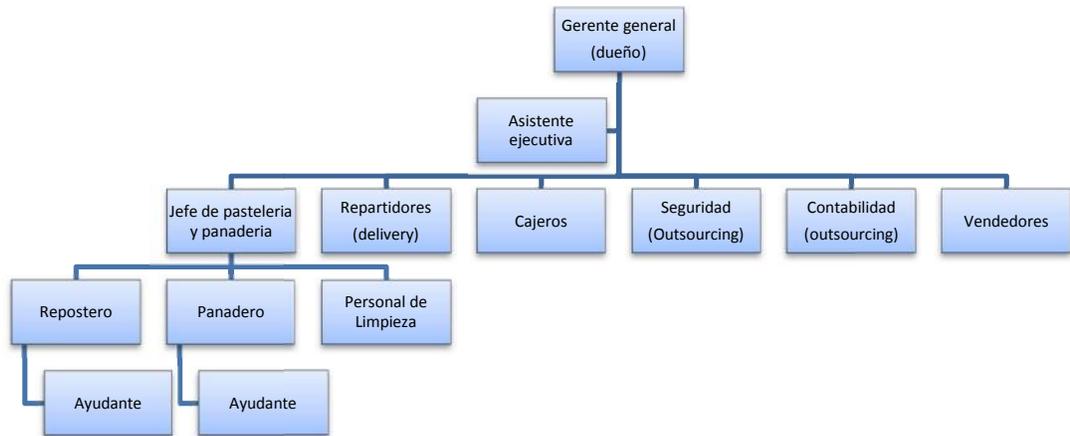
3.2.1 Organigrama

El organigrama de Sweet Cake es el esqueleto de la organización mostrado gráficamente, donde se podrá visualizar el nivel de responsabilidad de cada posición, y cuál es la estructura del negocio en su estado actual.

Sweet Cake la nueva repostería y panadería en la Autopista de San Isidro luego de la Avenida Charles de Gaulle tendrá un organigrama vertical, ya que tendrá forma de pirámide y su mayor nivel jerárquico estará en la parte superior, siendo este el gerente general (el propietario del negocio) y así irán descendiendo las demás posiciones. Cabe destacar que a medida que vaya creciendo este negocio la grafica se modificara y se adaptara al estado actual de la empresa.

Sweet Cake la nueva repostería y panadería tendrá la siguiente estructura:

Cuadro 14: Organigrama de Sweet Cake



3.2.2 Descripción de puestos

La descripción de puesto es sumamente importante, ya que identifica y describe detalladamente las funciones y responsabilidades de cada posición. Sweet Cake realizara una buena descripción de los empleados de cada uno de los miembros de su equipo, de esta forma estos conocerán exactamente sus funciones y sabrán quien será su supervisor inmediato, facilitando sus labores diarias.

La nueva repostería y panadería temática en la Autopista de San Isidro luego de la Avenida Charles de Gaulle, Sweet Cake en el inicio poseerán la siguiente descripción para cada una de las posiciones de los miembros del equipo de trabajo:

Gerente general: es el accionista principal, es el encargado de velar que todos los recursos estén utilizados correctamente. También debe de inspeccionar la planeación, coordinación, organización y control de todas las operaciones de la empresa, así como la asignación y distribución correcta de los recursos de dentro del negocio para alcanzar los objetivos organizacionales planteados.

Asistente administrativa: es la encargada de asistir al gerente general en el desarrollo de sus actividades diarias y con disposición de realizar otras actividades que aporten al alcance de los objetivos de la organización. Algunas de las actividades específicas del puesto son: archivar, realizar y contestar de llamadas telefónicas, redacción de cartas, coordinar citas, control de agenda, también está el manejo de las actividades sub-contratadas, como son las de seguridad, contabilidad, y mantenimiento.

En sus inicios la empresa no tendrá una área de recursos humanos bien definidas, por tal razón, la asistente administrativa se encargara de dar apoyo al gerente general en la selección y reclutamiento del personal altamente calificado para trabajar en la nueva repostería y panadería temática en la autopista de San Isidro, también asistirá en el pago de la nomina de los empleados y en el control del inventario de los materiales y en la compra de los insumos para la fabricación los productos.

Departamento de contabilidad: en sus inicios esta área será una de las actividades de la empresa sub-contratada y será la encargada de todos los aspectos financieros y económicos de la empresa.

Jefe de pastelería y panadería (producción): es la persona encargada de controlar y supervisar las operaciones del área de la cocina y toma las decisiones relacionadas a la producción de los productos y de las maquinarias. También debe asegurarse que la materia prima sea de alta calidad y la indicada. Igualmente este será el encargado de la recepción y almacenamiento de los insumos.

En ese mismo orden, el jefe de pastelería y panadería también se encargara de supervisar y velara por el buen manejo de los reposteros, panaderos, los ayudantes en la cocina y al personal de limpieza.

Repostero: es el encargado de elaborar, presentar y conservar toda la variedad de bizcocho y productos de repostería en general.

Panadero: es el encargado de preparar, presentar y conservar toda la variedad de productos de panadería y picaderas utilizando las técnicas correspondientes y logrando con esto alta calidad, respetando las prácticas de seguridad e higiene en la manipulación alimentaria.

Ayudantes: es el encargado de asistir al panadero y repostero al momento de realizar los productos.

Personal de limpieza: es personal encargado de limpiar y mantener higiénica las diferentes áreas dentro de la repostería y panadería temática.

Cajeros: es el personal encargado de recibir el pago de los clientes y preparar los reportes de cuadro de caja diariamente. También será la persona encargada de despachar los pedidos dentro del establecimiento.

Seguridad (outsourcing): es el personal encargado de la protección y seguridad del establecimiento y del personal dentro del negocio.

Vendedores: serán los encargados de realizar las ventas personales donde ofrecerán los productos a los diferentes comercios de la zona de la Autopista de San Isidro inicialmente.

3.2.3 Uniformes

Sweet Cake poseerá diferentes tipos de uniformes y sus empleados deberán utilizarlos siempre durante su jornada laboral, ya sea, dentro o fuera de la empresa de la siguiente forma:

- ∞ Los vendedores: poseerán camisas rosadas claras o marrones con el nombre y logo de la empresa bordado en la parte superior izquierda y también utilizaran un jeans color azul con los zapatos en color negro.
- ∞ Los cajeros y repartidores: poseerán Tshirt de color rosado claro con el nombre y logo de la empresa bordado en la parte superior izquierda y utilizaran pantalones en color marrón con los zapatos en color negro.
- ∞ Jefe de Pastelería, el panadero, el repostero y los ayudantes: utilizaran Tshirt en color rosado claro con el logo de la empresa en

la parte superior del lado izquierdo con pantalones jeans en color azul y zapatos en color negros. También utilizaran delantales en color blanco con el nombre y logo de la empresa bordado y un gorritos en la cabeza para evitar la caída de algún cabello dentro de los productos durante su elaboración.

- ☞ Personal de limpieza: utilizara un Tshirt en color azul con el logo de la empresa en la parte superior izquierda y un jean en color azul o negro con un calzado en color negro cerrado a su gusto.
- ☞ Asistente administrativa: Al trabajar en la parte administrativa esta deberá asistir al trabajo con ropa formal, chaqueta y pantalón con zapatos cerrados de lunes a jueves, los viernes y los sábados podrá asistir al trabajo con el tshirt de la empresa o en camisa con los pantalones formales y los zapatos cerrados.
- ☞ El personal de seguridad: estos portaran el uniforme que le designe su empresa y su carnet de identificación visible con su nombre y apellido.

Cabe destacar que todos los empleados de Sweet Cake deberán siempre de estar identificado con el carnet de la empresa en un lugar visible (preferiblemente en la parte derecha superior de la camisa o tshirt), el cual contendrá la siguiente información: el nombre del negocio, el logo, nombre y apellido del empleado y la posición que ocupa el empleado.

3.3 Plan de Marketing

El plan de Marketing es un documento que forma parte de los soportes de la planificación estratégica de la alta gerencia de una empresa y sirve para recoger las acciones necesarias y las estrategias para alcanzar los objetivos planteados.

Luego de tener toda la información necesaria de la investigación de mercado, el éxito de todo negocio es su plan de marketing o mercadeo, ya que con este se detallan las estrategias a utilizar durante un periodo determinado con el cual se busca alcanzar los objetivos propuestos por la alta gerencia.

Para una buena elaboración de un plan de marketing se deben de tomar en cuenta las 4P de mercadeo (producto, plaza, precio y promoción), ya que estas ayudan a identificar los pilares que impulsan el triunfo de cualquier negocio.

3.3.1 Producto

En la investigación de mercado realizada en la autopista de San Isidro luego de la Avenida Charles de Gaulle se identifico un área de mercado alimenticio insatisfecho, por tal razón Sweet Cake ofertara productos de calidad de repostería y panadería para satisfacer esta demanda.

Los productos se dividirán en tres categorías, estas son: la repostería, la panadería y las picaderas. En el área de repostería ofrecerá los bizcochos temáticos estos son pasteles con la forma y decoración que deseen los

clientes y la masa a su gusto. En esta misma sección ofrecerá diversos tipos de dulces y postres para agradar al paladar de los consumidores y también ofrecerá muffins y galletas perfectos para los desayunos escolares de los niños.

En el área de panadería, ofrecerá diversos tipos de panes y sus derivados, los cuales son parte de los productos de la canasta familiar y es muy consumida durante desayuno y/o la cena de la población dominicana. Por otro lado, en el área de las picaderas, estos son productos salados por lo general y son perfectos para cualquier actividad hecha en casa o para las meriendas de todos los miembros de la familia.

Sweet Cake ofrecerá una amplia gama de paquetes de productos que incluirán un valor agregado a sus clientes al momento de realizar las actividades en sus casas o lugar de trabajo.

3.3.1.1 Portafolio de productos y/o servicios

Sweet Cake ofrecerá una amplia gama de productos y servicios con los cuales buscan satisfacer la demanda de los productos de repostería y panadería en el área de la Autopista de San Isidro. También facilitaran a los habitantes de la zona la organización de sus actividades, ya que le ofrecerá paquetes donde incluyan picaderas, postres o dulces, la decoración de la mesa donde estarán los productos de la compañía, los vasos, platos, cubiertos y servilletas desechables.

Este negocio brindará una nueva e innovadora opción con la elaboración de los bizcochos temáticos para los eventos de sus clientes, ya que estos

podrán elegir la forma que deseen y la masa a su gusto a un precio competitivo, con esto lograrán hacer más divertidas y originales sus celebraciones.

Valor agregado de Sweet Cake para sus clientes:

- ∞ Ofrecerá productos personalizados a sus clientes de acuerdo al perfil del festejado o la celebración.
- ∞ Decoración de la mesa de bizcochos y picaderas
- ∞ Servicio a domicilio (delivery), para los productos por encargo y pedidos recurrentes.
- ∞ Notificación vía correo electrónico o mensaje de texto al celular cuando el producto esté listo para su entrega o cuando el delivery este de camino para la entrega del mismo.
- ∞ Envío de recordatorio vía correo electrónico o mensaje de texto a los clientes de que tiene una ocasión especial en los próximos días basado en su historial previo o datos personales.

3.3.1.2 Lista de productos Repostería y panadería

Los productos de Repostería y dulces que ofrecerá Sweet Cake serán los siguientes:

- ∞ Bizcochos y/o muffins:
 - Bizcochos de vainilla
 - Marmol Cake

- Bizcocho de chocolate
- Bizcochos rellenos con: crema pastelera, mermeladas de diferentes sabores, crema de chocolate, frutas cristalizadas y/o nueces.
- Tres leches
- Selva negra
- Bizcochos de zanahorias
- Pudín de novia
- Bizcocho de mantequilla
- Bizcocho de navidad
- Bizcocho de guineo
- Muffins de maíz
- Volteado de piña
- Bizcocho de piña y guineo
- Bizcocho de manzana
- Bizcocho de naranja
- Bizcocho de ciruela
- Bizcochos de frutas
- Bizcocho de café y miel
- Bizcocho de auyama

∞ Cheese cake

∞ Donuts

∞ Quesillo

∞ Pie:

- Crema de fresas
- Chocolate
- Limón
- Manzana
- Melocotón
- Queso y fresa

∞ Flanes:

- Leche

- Piña
- Auyama
- Coco
- ☞ Galletas:
 - Avena
 - Con chispas de chocolate
 - Vainilla
 - chocolate
- ☞ Empanaditas horneadas rellenas de mermelada de guayaba o ciruela
- ☞ Deditos de novias
- ☞ Churros
- ☞ Brownies
- ☞ Dulce de leche cortada
- ☞ Dulce de coco tierno
- ☞ Dulce de coco al horno
- ☞ Pudding de pan
- ☞ Habichuelas con dulce
- ☞ Arroz con leche
- ☞ Majarete
- ☞ Buñuelos
- ☞ Churros rellenos de dulce de leche, chocolate o mermeladas de diferentes sabores
- ☞ Arepa
- ☞ Polvorones de chocolate

Los productos de panadería y picaderas que ofrecerá Sweet Cake serán los siguientes:

- ☞ Diferentes tipos de panes:
 - Pan sobao

- Pan de agua
- Pan de mantequilla
- Pan de leche
- Pan kimbo
- Pan baguette
- Pan cubano
- Pan francés
- Pan pulga
- Al pesto
- Pan integral
- Telera durante la festividad de la Navidad
- ☞ Pizzitas
- ☞ Pastelitos
- ☞ Quipes
- ☞ Empanaditas de yuca
- ☞ Bolita de papa o yuca rellenas de carne molida, pollo y/o queso
- ☞ Bolitas de queso
- ☞ Rollitos de pollo
- ☞ Palitos de queso mozzarella
- ☞ Wraps
- ☞ Sándwich relleno de cream cheese, pasta de jamón y queso, pasta de pollo o tuna
- ☞ Diferentes tipos de sándwich
- ☞ Croquetas
- ☞ Empanadas fritas u horneadas
- ☞ Croissants
- ☞ Mini hamburguesas para picaderas
- ☞ Canapés
- ☞ Palitos de queso mozzarella
- ☞ Tarticos rellenos de mermeladas de ciruela, guayaba, fresa o piña y dulce de leche
- ☞ Pasteles en hojas

- ☞ Mini pita

Las bebidas y otros productos que ofrecerá el negocio serán los siguientes:

- ☞ Jugos naturales
- ☞ Refrescos
- ☞ Agua
- ☞ Cocteles por encargo
- ☞ Café
- ☞ Leche con chocolate
- ☞ Te frio
- ☞ Vasos, platos, cubiertos y servilletas desechables

3.3.1.3 Lista y detalles de paquetes para eventos

Sweet Cake ofrecerá una amplia gama de paquetes según las necesidades de los clientes y sus eventos, ya sean, cumpleaños, baby showers, graduaciones, bodas, bautizos, actividades en el trabajo y cualquier otro tipo de actividades según la cantidad de personas invitadas. Entre los paquetes se encuentran las siguientes:

3.3.1.3.1 Paquetes de picaderas:

Sweet Cake ofrecerá picaderas saladas, la bebida y un pequeño postre según la cantidad de personas, y también incluirá las cuberterías desechables. Entre las que se encuentran las siguientes:

Paquete para 10 personas:

- ∞ 10 pastelitos
- ∞ 10 pizzitas
- ∞ 10 croquetas
- ∞ 10 quipes
- ∞ 10 sandwichitos, ya sea de pan cuadrado o pan pulga rellenos de pasta de jamón y queso o pasta de cream cheese con puerro y ajo o 10 Mini croissants rellenos de jamón y queso o queso crema con puerro y ajo
- ∞ 10 porciones de postres, entre los que puede seleccionar están: brownies, donas, empanaditas dulces rellenas horneadas de mermelada de guayaba o ciruela, o deditos de novia.
- ∞ 2 litros de refresco, jugo, o leche con chocolate o con leche.

Paquete para 15 personas:

- ∞ 15 empanaditas horneadas rellenas de jamón y queso, pollo o carne molida.
- ∞ 15 croquetas
- ∞ 15 rollitos de jamón y queso
- ∞ 15 mini pitas rellenas de cream cheese o jamón y queso
- ∞ 15 pizzitas
- ∞ Bizcocho de media libra, ya sea de vainilla, mármol cake o chocolate o 15 porciones postres, entre los que puede seleccionar están: brownies, donas, empanaditas dulces horneadas rellenas de mermelada de guayaba o ciruela, o deditos de novia.
- ∞ 3 litros de refresco, jugo o leche con chocolate o con leche

Paquete para 30 personas:

- ∞ 30 pizzitas
- ∞ 30 quipes o croquetas

- ⌘ 30 pastelitos o empanaditas rellenas de jamón y queso, pollo o carne molida
- ⌘ 30 rollitos de pollo
- ⌘ 30 sandwichitos rellenos de cream cheese o jamón y queso
- ⌘ Bizcocho de una libra, ya sea de vainilla, mármol cake o chocolate o 30 porciones postres, entre los que puede seleccionar están: brownies, donas, empanaditas dulces horneadas rellenas de mermelada de guayaba o ciruela, o deditos de novia.
- ⌘ 7 litros de refresco, jugo, coctel sin alcohol o leche con chocolate o con leche

3.3.1.3.2 Paquetes para baby shower, bautizos, graduaciones, cumpleaños y bodas

Estos paquetes incluirán un bizcocho temático en relación al tema del evento y las libras serán determinadas dependiendo de la cantidad de personas que asistirán a él. También incluirá picaderas, bebidas y cubertería desechable para la cantidad de invitados e incluirá la instalación de la mesa con mantelería en color blanco, las bandejas y platonos con los productos de Sweet Cake.

Paquete para 15 personas:

- ⌘ Un bizcocho temático de una libra
- ⌘ 15 pastelitos o empanaditas rellenas de pollo o carne molida
- ⌘ 15 palitos de queso mozzarella
- ⌘ 15 quipes o pizzitas
- ⌘ 15 mini croissants rellenos de cream cheese o jamón y queso
- ⌘ 30 Rollitos de jamón y queso y galletas redondas saladas
- ⌘ 3 litros de refresco o jugos naturales.

Paquete para 25 personas:

- ∞ Un bizcocho temático de 2 libras
- ∞ 25 pastelitos o empanaditas rellenas de pollo o carne molida
- ∞ 25 croquetas o quipes
- ∞ 25 sandwichitos en pan pulga o pan cuadrado rellenos de pasta de pollo, tuna o cream cheese con puerro y ajo o jamón y queso
- ∞ Palitos con pasta, ya sean de jamón y queso o queso crema con puerro
- ∞ 25 canapés o tarticos
- ∞ 6 litros de refrescos o jugos naturales

Nota: en cada paquete el cliente podrá cambiar a su gusto los bocadillos de las picaderas, de esta manera adecuarlo a sus necesidades.

3.3.2 Precio

En la investigación de mercado se determinó que en promedio del 70% de los clientes desean que los precios sean aceptables (ver cuadro #6 y 7), por tal razón Sweet Cake se adaptará a estos ofreciéndoles productos a un precio adecuado y competitivo para esta zona.

3.3.3 Promoción

Sweet Cake usará la promoción para informar y dar a conocer en el mercado sobre los productos que ofrece, la calidad de los mismos y las cualidades de cada uno, con el deseo de influir en los sentimientos y comportamientos de compra de los consumidores.

Con la promoción pretende ir ganando mercado poco a poco iniciando por la Autopista de San Isidro y luego ir expandiéndose por todo Santo Domingo, abriendo más sucursales.

Los métodos que utilizara la nueva repostería y panadería temática Sweet Cake serán los siguientes: las ventas personales, publicidad y promoción de ventas.

3.3.3.1 Las ventas personales

Sweet cake se trasladara y ofrecerá a los colegios y comercios de la zona una degustación gratis de parte de los productos que ofrece el negocio a la alta gerencia del lugar, tanto de picaderas como de repostería, ya que los mismo servirán como desayuno escolar o como bocadillos y/o postre en cualquier actividad en el lugar de trabajo.

3.3.3.2 Publicidad

La empresa se promocionara en distintas formas entre ellas están:

- ⌘ Colocaran anuncios en diferentes páginas webs y redes sociales como son: twitter, facebook, menú.com.do, emarket y la pulga.
- ⌘ Se distribuirán brochure en la zona de la Autopista de San Isidro y estos contendrán la siguiente información: la lista de los principales productos de Sweet Cake, los números telefónicos, dirección, correo electrónico y pagina web.
- ⌘ Se distribuirán volantes, encartados en el periódico Diario Libre focalizados en la zona de la Autopista de San Isidro.
- ⌘ Distribución de calcomanías con la información de la empresa en la zona.

3.3.3.2 Promoción de ventas

La empresa tendrá las siguientes promociones:

- ∞ Registrara la fecha de los cumpleaños de sus clientes en su base de datos y le ofrecerá un 10% de descuentos en todos los productos de Sweet Cake, si encarga los bizcochos y las picaderas de para su fiesta.
- ∞ Durante la distribución de las calcomanías en la zona de la Autopista de San Isidro, se le solicitara el correo electrónico a los clientes y parte de su información personal, como son la fecha de nacimiento, cuenta de twitter, facebook y número telefónico (este último siendo opcional). A 150 de los seleccionados se le enviara un bono con un número de código con el cual recibirá un descuento de un 10% en su próxima compra.
- ∞ Ventas de paquetes de picaderas a través de las páginas de ofertas como son: “vía grupo” y/o “te gusta”.
- ∞ Ofrecerá 10% de descuento a las empresas de las zonas de la Autopista de San Isidro por la compra de los paquetes picaderas o los paquetes que también incluyen bizcochos para las actividades dentro de la organización.

3.3.4 Plaza

La plaza o distribución es el lugar donde se ubicara el negocio. Sweet Cake se situara en la primera planta de un centro comercial nuevo, este

tendrá como nombre Plaza Filadelfia (favor ver imagen #1 de los anexos) y estará ubicado en la entrada del residencial Prado Oriental en la Autopista de San Isidro luego de la Avenida Charles de Gaulle (favor ver imagen #2 de los anexos).

La ubicación de la Plaza Filadelfia es en una zona residencial muy cercana a la zona franca, los habitantes de la zona y los trabajadores de los comercios y/o zona franca podrán llegar al negocio sin tener que tomar transporte público, ya sea público o privado, lo cual crea una ventaja competitiva frente a los demás competidores.

3.4 Recursos tecnológicos y mobiliarios

Para el buen manejo de una empresa, esta necesita una serie de sistemas, equipos y maquinaria y mobiliarios que faciliten el trabajo y logren mejor productividad en las labores diarias de las personas que trabajan en ese negocio.

Sweet Cake adquirirá una serie de equipos, sistemas y maquinarias que garanticen su buen manejo y para que su personal sea más eficiente al momento de realizar su labor, a un menor costo y tiempo. La empresa adquirirá los siguientes recursos:

3.4.1 Maquinaria de cocina

El negocio comprara las siguientes maquinarias para garantizar la calidad de los productos ofertados a los clientes:

- ∞ Horno industrial: será utilizado para los productos que necesiten ser horneados como son: los diferentes tipos de panes, los bizcochos, los cheese cake, las empanadas horneadas, la masa de los tarticos, la masa de los pie, los pudines de pan, arepa, los brownies y toda la variedad de galletas tanto las dulce como las saladas.

- ∞ Estufa: es un aparato que será utilizado para calentar y para cocinar los productos que no necesitan ser horneados, como son las mermeladas de frutas que sirven como relleno de algunos productos, la crema pastelera, la almíbar para dar color a los flanes y para los suspiros de los bizcochos, las habichuelas con dulce, los dulce de leche cortada, el arroz con leche, los buñuelos, el majarete y otros ingredientes que sirven como base del producto en sí o para su terminación.

- ∞ Freidora: existe una variedad de productos que necesitan ser freídos para su cocción y terminación. Para estos productos se puede utilizar un cardero con abundante aceite caliente, pero los productos no tendrán la misma terminación y podrán absorber más aceite del debido, lo cual es muy desagradable para el paladar de los clientes, por tal razón es necesario la adquisición de la freidora para Sweet Cake. Entre los productos se pueden mencionar están, los pastelitos: las empanadas, los quipes, bolitas de queso, yuca o papa, croquetas.

- ∞ Microondas: los productos que necesiten ser calentados pronto, lo que requieran ser descongelados conservando su jugo y otros materiales que necesiten ser derretidos se entraran en el

microondas, por la razón la empresa necesita uno. También este servirá para los empleados que traigan su almuerzo de su casa.

- ∞ Nevera industrial: existe una variedad de materiales que necesitan ser refrigerados antes de su primera utilización, durante su transformación y después que el producto ya este terminado, ya que necesitan un lugar fresco para su mejor conservación. También existen otros materiales que necesitan ser refrigerados después de su apertura, como Sweet Cake es una empresa que se dedicara a la manipulación de los alimentos, debe de garantizar que los mismos estén en sus mejores condiciones para su debido uso, por esta razón la empresa debe de comprar este electrodoméstico que garantice la calidad de los productos terminados y de la conservación de los materiales.

- ∞ Congeladora: existen materiales que necesitan temperaturas bajo cero o congelarse para su mejor conservación, por esta razón la empresa tendrá que adquirir un freezer.

- ∞ Licuadoras pequeñas: estas son utilizada para la elaboración de jugos de frutas naturales o en la elaboración de alimentos en pocas cantidades que necesiten ser triturados o molidos, para el buen manejo de la repostería y panadería es necesaria la compra de este electrodoméstico.

- ∞ Licuadoras industriales: al igual que las licuadoras pequeñas estas son utilizados para alimentos que necesiten ser molidos o triturados pero en cantidades superiores o industriales. Entre los productos que se pueden elaborar con esta maquina están: 4 unidades de moldes de flanes o quesillo al mismo tiempo, y la trituración de la frutas para la realización de las mermeladas.

- ∞ Batidora pequeña: esta será utilizada para mezclar y batir ingredientes en pocas cantidades, este electrodoméstico es uno de los esenciales para el negocio, ya que es utilizado para la elaboración de los productos de pastelería.

- ∞ Batidora industrial: al igual que la batidora pequeña esta mezclará y batirá ingredientes en grandes cantidades o sea industriales para la elaboración de varios productos juntos.

- ∞ Amasadora industrial: esta máquina será utilizada para la elaboración en cantidades industriales de pan y también agilizará los procesos de la elaboración de los productos de panadería.

- ∞ Amasadora pequeña: este instrumento es utilizado para mezclar ingredientes en pocas cantidades y es ideal para la preparación de la masa de los pastelitos, empanadas, los tarticos y pizzitas.

3.4.2 Equipos de oficina

Sweet Cake adquirirá los siguientes equipos de oficina para garantizar que los procesos sean realizados lo más confortablemente posible para los empleados y estos puedan trabajar de manera más eficiente y al menor tiempo posible:

- ∞ Sumadoras: son máquinas utilizadas generalmente para realizar operaciones matemáticas o cálculos de contabilidad, esta servirá de apoyo a las labores de la asistente administrativa de la empresa.

- ∞ Equipos telefónicos: estos equipos son necesarios para la comunicación tanto interna como externa, ya que a través de estos: se podrá recibir un pedido de los productos para su encargo o inmediato despacho, los clientes podrán solicitar información sobre los paquetes y los servicios que ofrece la empresa, y también los empleados se podrán comunicar internamente entre ellos.

- ∞ Escritorio: este mueble será utilizado para la realización de las labores cotidianas dentro de la oficina.

- ∞ Sillas: serán adquirida para que sirva como asiento de los empleados y/o visitantes.

- ∞ Archivos: serán utilizados para almacenar la documentación física.

3.4.3 Sistemas de Informáticos

La empresa adquirirá los siguientes equipos y sistemas informáticos, que al igual que los equipos de oficina, buscan garantizar que los procesos dentro de la organización sean los más eficientes posible:

Hardware:

- ∞ Computadoras: para el manejo de los sistemas de información son necesarias las computadoras.

- ⌘ Impresoras multifuncionales: este equipo incluirá impresora, copiadora, scanner y fax. Este es un equipo multifuncional muy necesario en la empresa, ya que se podrán realizar varias funciones al mismo tiempo, lo cual facilita el trabajo de los empleados y ocupa menos espacio, porque todo está unido y no hay que comprar las maquinas por separado. Entre las funciones de esta máquina están: imprimir documentos, reproducción de documentos (para su repartimiento), escanear para almacenar la información dentro de un servidor o enviar a otra persona vía correo electrónico y la recepción de faxes.

Software:

- ⌘ Sistema informático: en el mundo actual para llevar un registro de todas las transacciones, preferencia de los clientes, datos estadísticos y datos contables, es necesario tener uno o más sistemas de información.
 - Sistema de facturación e inventario: para esta actividad son necesarias dos computadoras, una para manejar las ventas y otra para manejar el inventario, ambas computadoras tendrán instaladas el software Quick Books el cual permite un manejo detallado de la facturación e inventario y los libros contables. Adicionalmente, las computadoras necesitan un lector de código de barra (scanner) para el área de inventario y una impresora fiscal para el área de venta.
 - Sistema de clientes: para este sistema se utilizara la misma computadora del área de facturación en la cual se registraran las preferencias, sugerencias y quejas de los

clientes. En ese mismo orden, se necesitara un computador adicional en la oficina para la observación y posterior el análisis de los datos recolectados que permita trazar estrategias de publicidad y promoción y realizar mejoras en base a las sugerencias y quejas.

Como CRM se utilizara un sistema creado a la medida del negocio.

- Aplicación web de publicidad y promoción: para esta actividad se utilizara los módulos empresariales que brindan las redes sociales de facebook y twitter.

3.4.4 Mobiliarios y equipos para el centro de distribución

Sweet Cake adquirirá una serie de mobiliario para la apertura del centro de distribución de la repostería, entre los que se encuentran:

- ∞ Mostradores para panadería: aquí se exhibirán toda la variedad de panes que ofreceré el área de panadería de la nueva repostería y panadería en la Autopista de San Isidro.
- ∞ Neveras: Aquí se conservaran las diferentes bebidas frias que ofertara el negocio.
- ∞ Mesas y sillas: los clientes que deseen consumir dentro del establecimiento los productos, tendrán esta opción y para mayor comodidad para estos se adquirirán mesas y sillas.

- ∞ Silla para el cajero: el cajero al momento de facturar tendrá la opción de realizar esta actividad desde un asiento o parado, por tal razón se adquirirá esta silla para mayor comodidad del empleado.

- ∞ Vitrinas de frio para pastelería: Existen productos que necesitan conservarse a una determinada temperatura fresca, por tal razón y para garantizar la debida conservación de los productos que lo ameriten se deben de exhibir en este tipo de vitrinas. Por las razones antes expuestas Sweet Cake comprara una de estas vitrinas.

- ∞ Caja registradora: en esta caja es donde se depositara el efectivo recibido de las ventas.

- ∞ Exhibidores de picaderas: existen productos que se deben de conservar tibios para mantener la calidad y la frescura de los mismos, por tal razón, la empresa adquirirá de estos exhibidores.

- ∞ Camión pequeño (DFM cargo Box 2013): la empresa procederá a comprar este camión para transportar los productos luego de su terminación o para la compra de materiales (insumo) para la fabricación de los productos.

- ∞ Motor: el motor será utilizado por el repartidor para la distribución de los pedidos realizados desde la casa o lugar de trabajo.

3.4.5 Otros equipos

Sweet Cake necesitara otros equipos que garanticen el buen funcionamiento de la empresa cuando no haya energía eléctrica, estos son:

- ∞ Inversor: este se utilizara para mover los equipos de oficina, los bombillos y aparatos de bajo consumo.
- ∞ Planta eléctrica: este se utilizara para mover los equipos de alto consumo como son las neveras, las congeladoras, los microondas, las batidoras y amasadoras cuando no haya energía eléctrica.

3.5 Recursos Financieros

La apertura de un negocio conlleva una inversión al iniciar sus operaciones y durante por lo menos de 6 meses a un año hasta que genere ganancias que cubra sus propios gastos. En esta parte del trabajo se detallara la inversión necesaria para la apertura de Sweet Cake la nueva repostería y panadería en la Autopista de San Isidro.

3.5.1 Gastos de utensilios de cocina

Para la apertura de Sweet Cake la nueva repostería y panadería en la Autopista de San Isidro, se necesitara una serie de utensilios para la elaboración de los diferentes tipos de productos que realizara la empresa y suman un total de RD\$106,955.00. Entre los utensilios a comprar están los siguientes:

Cuadro 15: Gastos de utensilios de cocina

Cantidad	Concepto	Precio	Total
15	Cuchillos	70,00	1.050,00
24	Cortadores de galletas en diferentes formas	40,00	960,00
4	Separador de huevo	50,00	200,00
6	Cacerola pequeña	400,00	2.400,00
6	Cacerola mediana	800,00	4.800,00
6	cacerola grande	1.200,00	7.200,00
4	caldero pequeño	350,00	1.400,00
4	caldero mediano	600,00	2.400,00
4	caldero grande	800,00	3.200,00
3	Sartén pequeño	300,00	900,00
12	ollas flaneras	250,00	3.000,00
3	Sartén grande	600,00	1.800,00
4	tabla para cortar	150,00	600,00
24	espátulas en diferentes formas	50,00	1.200,00
3	juegos de tasas medidoras de liquido	150,00	450,00
3	juego de tasas medidoras de solido	150,00	450,00
3	juegos de cucharas para medir	150,00	450,00
15	mangas pasteleras	250,00	3.750,00
150	boquillas de las mangas pasteleras	20,00	3.000,00
8	bol pequeño	70,00	560,00
10	bol mediano	100,00	1.000,00
10	bol grande	150,00	1.500,00
12	bandejas para hornear	300,00	3.600,00
24	bandejas para hornear pan	700,00	16.800,00
8	cortador de donas	50,00	400,00
3	base giratoria para bizcocho	600,00	1.800,00
3	batidores de mano	200,00	600,00
3	Pinceles	45,00	135,00
2	Rodillos	140,00	280,00
5	coladores pequeños	25,00	125,00
5	coladores medianos	50,00	250,00
5	coladores grandes	75,00	375,00
2	Termómetros	400,00	800,00
2	Peso	230,00	460,00
8	cucharones plásticos	50,00	400,00
8	cucharones de aluminio	80,00	640,00
8	cucharones de madera	40,00	320,00
12	porta caliente	40,00	480,00
16	guantes de tela	50,00	800,00
15	bandejas para servir pequeñas	400,00	6.000,00

14	bandejas para servir medianas	700,00	9.800,00
14	bandejas para servir grandes	1.000,00	14.000,00
16	agarra calderos	45,00	720,00
20	Paños	45,00	900,00
1	Otros utensilios no mencionados en esta lista	5.000,00	5.000,00
		Total	RD\$106.955,00

Fuente: elaboración propia

3.5.2 Moldes para bizcochos

La especialidad de Sweet Cake serán los bizcochos temáticos, donde estos se adaptaran a los deseos de los clientes. Por tal razón, la empresa debe de adquirir suficientes moldes para la realización de los pasteles, entre los primeros moldes que comprara el negocio estarán los siguientes:

Cuadro 16: Gastos de moldes para bizcochos

Cantidad	Concepto	Precio	Total
Moldes tradicionales:			
2	molde redondo 1/4 libra	35,00	70,00
2	molde redondo 1/2 libra	50,00	100,00
2	molde redondo 1 libras	75,00	150,00
2	molde redondo 1 1/2 libras	95,00	190,00
2	molde redondo 2 libras	120,00	240,00
2	molde cuadrado 1/4 libra	35,00	70,00
2	molde cuadrado 1/2 libra	50,00	100,00
2	molde cuadrado 1 libras	75,00	150,00
2	molde cuadrado 1 1/2 libras	95,00	190,00
2	molde cuadrado 2 libras	120,00	240,00
2	molde rectangular 1/4 libra	35,00	70,00
2	molde rectangular 1/2 libra	50,00	100,00
2	molde rectangular 1 libras	75,00	150,00
2	molde rectangular 1 1/2 libras	95,00	190,00
2	molde rectangular 2 libras	120,00	240,00
Moldes para bizcocho temático:			
1	molde de osito 1/2 libra	150,00	150,00

1	molde de osito 1 libra	225,00	225,00
1	molde de osito 2 libras	300,00	300,00
1	molde en forma de corazón de 1/2 libra	150,00	150,00
1	molde en forma de corazón de 1 libra	225,00	225,00
1	molde en forma de corazón de 2 libras	300,00	300,00
1	molde en forma de barco de 1/2 libra	150,00	150,00
1	molde en forma de barco de 1 libra	225,00	225,00
1	molde en forma de barco de 2 libras	300,00	300,00
1	molde en forma de hello kitty de 1/2 libra	150,00	150,00
1	molde en forma de hello kitty de 1 libra	225,00	225,00
1	molde en forma de hello kitty de 2 libras	300,00	300,00
1	molde en forma de castillo de 1/2 libra	150,00	150,00
1	molde en forma de castillo de 1 libra	225,00	225,00
1	molde en forma de castillo de 2 libras	300,00	300,00
1	molde en forma de robot de 1/2 libra	150,00	150,00
1	molde en forma de robot de 1 libra	225,00	225,00
1	molde en forma de robot de 2 libras	300,00	300,00
1	molde en forma de mariposa de 1/2 libra	150,00	150,00
1	molde en forma de mariposa de 1 libra	225,00	225,00
1	molde en forma de mariposa de 2 libras	300,00	300,00
1	molde en forma de patines de 1/2 libra	150,00	150,00
1	molde en forma de patines de 1 libra	225,00	225,00
1	molde en forma de patines de 2 libras	300,00	300,00
1	molde en forma de pelota de 1/2 libra	150,00	150,00
1	molde en forma de pelota de 1 libra	225,00	225,00
1	molde en forma de pelota de 2 libras	300,00	300,00
1	molde en forma de corona de 1/2 libra	150,00	150,00
1	molde en forma de corona de 1 libra	225,00	225,00
1	molde en forma de corona de 2 libras	300,00	300,00
1	molde en forma de delfín de 1/2 libra	150,00	150,00
1	molde en forma de delfín de 1 libra	225,00	225,00
1	molde en forma de delfín de 2 libras	300,00	300,00
1	molde en forma de cartera de 1/2 libra	150,00	150,00
1	molde en forma de cartera de 1 libra	225,00	225,00
1	molde en forma de cartera de 2 libras	300,00	300,00
1	molde en forma de perro de 1/2 libra	150,00	150,00
1	molde en forma de perro de 1 libra	225,00	225,00
1	molde en forma de perro de 2 libras	300,00	300,00
1	molde en forma de avión de 1/2 libra	150,00	150,00
1	molde en forma de avión de 1 libra	225,00	225,00
1	molde en forma de avión de 2 libras	300,00	300,00
1	molde en forma de tractor de 1/2 libra	150,00	150,00
1	molde en forma de tractor de 1 libra	225,00	225,00
1	molde en forma de tractor de 2 libras	300,00	300,00

4	moldes de diferentes formas para despedidas de solteros y/o solteras de 1/2 libra	150,00	600,00
4	moldes de diferentes formas para despedidas de solteros y/o solteras de 1 libra	225,00	900,00
4	moldes de diferentes formas para despedidas de solteros y/o solteras de 2 libras	300,00	1.200,00
1	molde en forma de cup cake de 1/2 libra	150,00	150,00
1	molde en forma de cup cake de 1 libra	225,00	225,00
1	molde en forma de cup cake de 2 libras	300,00	300,00
1	molde en forma de libro de 1/2 libra	150,00	150,00
1	molde en forma de libro de 1 libra	225,00	225,00
1	molde en forma de libro de 2 libras	300,00	300,00
1	molde en forma de cigüeña de 1/2 libra	150,00	150,00
1	molde en forma de cigüeña de 1 libra	225,00	225,00
1	molde en forma de cigüeña de 2 libras	300,00	300,00
1	molde en forma de estrella de 1/2 libra	150,00	150,00
1	molde en forma de estrella de 1 libra	225,00	225,00
1	molde en forma de estrella de 2 libras	300,00	300,00
1	molde en forma de biberón de 1/2 libra	150,00	150,00
1	molde en forma de biberón de 1 libra	225,00	225,00
1	molde en forma de biberón de 2 libras	300,00	300,00
1	molde en forma de vestidito de 1/2 libra	150,00	150,00
1	molde en forma de vestidito de 1 libra	225,00	225,00
1	molde en forma de vestidito de 2 libras	300,00	300,00
1	molde en forma de camisita de 1/2 libra	150,00	150,00
1	molde en forma de camisita de 1 libra	225,00	225,00
1	molde en forma de camisita de 2 libras	300,00	300,00
1	molde en forma de babero de 1/2 libra	150,00	150,00
1	molde en forma de babero de 1 libra	225,00	225,00
1	molde en forma de babero de 2 libras	300,00	300,00
Otros moldes:			
8	Moldes para cup cakes 12 unidades	300,00	2.400,00
5	Moldes para cheese cake	500,00	2.500,00
6	Moldes para cup cakes 24 unidades	600,00	3.600,00
15	Otros moldes no contemplados en la lista de 1/2 libra	150,00	2.250,00
15	Otros moldes no contemplados en la lista de 1 libra	225,00	3.375,00
13	Otros moldes no contemplados en la lista de 2 libras	300,00	3.900,00
Total			RD\$38.500,00

Fuente: elaboración propia

La inversión total en moldes serán de RD\$38,500.00, cabe destacar que a medida que la empresa se vea en la necesidad de adquirir nuevos moldes se procederá a la compra del mismo.

3.5.3 Maquinarias de cocina

Para que la empresa sea más eficiente en sus procesos y garantizar la calidad de los productos es necesaria la compra de ciertas maquinarias y equipos de cocinas, por tal razón Sweet Cake Repostería y Panadería adquirirá las siguientes:

Cuadro 17: Gastos de maquinarias de cocina

Cantidad	Concepto	Precio	Total
2	horno industrial	120.000,00	240.000,00
1	estufa industrial	25.000,00	25.000,00
1	estufa pequeña	10.000,00	10.000,00
1	freidora	4.900,00	4.900,00
1	microondas	500,00	500,00
1	nevera industrial	88.248,70	88.248,70
1	congeladora industrial	13.500,00	13.500,00
3	licuadoras pequeñas	2.000,00	6.000,00
1	licuadora industrial	14.600,00	14.600,00
2	batidoras pequeñas	20.000,00	40.000,00
1	batidora y amasadora industrial	133.208,70	133.208,70
2	amasadoras pequeñas	1.500,00	3.000,00
1	carrito porta bandeja	8.000,00	8.000,00
		Total	586.957,40

Fuente: elaboración propia

La empresa realizara una inversión de RD\$586,957.40 para la compra de los equipos y las maquinarias necesarias para la apertura de la nueva repostería y panadería en la Autopista de San Isidro.

3.5.4 Equipos y mobiliarios de Oficinas

Los equipos de oficinas que comprara Sweet Cake sumaran el total de RD\$57,190.00 y serán los siguientes:

Cuadro 18: Gastos de equipos de oficinas

Cantidad	Concepto	Precio	Total
2	Sumadoras	500,00	1.000,00
2	Equipos telefónicos	6.000,00	12.000,00
2	Escritorio	9.000,00	18.000,00
2	Sillas para escritorio	5.400,00	10.800,00
4	Sillas para espera	2.500,00	10.000,00
2	Archivos	2.695,00	5.390,00
		Total	RD\$57.190,00

Fuente: elaboración propia

3.5.5 Mobiliarios y equipos para Sweet Cake

Sweet Cake tendrá que comprar mobiliarios y equipos para su centro de distribución, de esta manera colocar los productos de manera más atractiva a la vista de los clientes y en el caso de que estos deseen consumir los productos en el mismo local lo puedan hacer de manera comfortable.

El negocio tendrá que invertir RD\$173,400.00 en mobiliarios y equipos para condicionar el local.

Cuadro 19: Gastos de mobiliarios y equipos para Sweet Cake

Cantidad	Concepto	Precio	Total
1	mostradores para panadería	40000	40.000,00
1	Neveras	35000	35.000,00
4	Mesas	2600	10.400,00
16	Sillas	2200	35.200,00
1	Vitrinas de frio para pastelería	35000	35.000,00
1	Caja registradora	2300	2.300,00
1	Exhibidores de picaderas	11000	11.000,00
1	Impresora de ventas	4500	4.500,00
		Total	173.400,00

Fuente: elaboración propia

3.5.6 Equipos y sistemas informáticos

Sweet Cake como toda empresa en el siglo XXI necesitara de equipos y sistemas informáticos para mayor control de los registros de sus transacciones y demás procesos, iniciando tendrá los siguientes gastos:

Cuadro 20: Gastos de equipos y sistemas informáticos

Cantidad	Concepto	Precio	Total
Hardware:			
3	Computadoras	10.000,00	30.000,00
1	Impresora multifuncional	5.000,00	5.000,00
1	Lector de barra	1.300,00	1.300,00
Software:			
2	Sistema de facturación e inventario	7.531,35	15.062,70
1	Sistema de clientes	50.000,00	50.000,00
12	Aplicación web de publicidad y promoción (gasto mensual)	2.000,00	24.000,00
		Total	125.362,70

Fuente: elaboración propia

3.5.7 Otros equipos y mobiliarios

Sweet Cake adquirirá los siguientes mobiliarios y equipos que totalizan el monto de RD\$162,400.00.

Cuadro 21: Gastos de otros equipos y mobiliarios

Cantidad	Concepto	Precio	Total
1	Inversor	20.000,00	20.000,00
1	Planta eléctrica	100.000,00	100.000,00
6	Mesas	2.000,00	12.000,00
12	Manteles en color blanco	450,00	5.400,00
1	Motor	25.000,00	25.000,00
	Total		162.400,00

Fuente: elaboración propia

Para evitar fallas en la energía eléctrica se compraran la planta eléctrica y el inversor, de esta manera se garantizara que los procesos no se atrasen y los materiales se conserven.

Las mesas y los manteles se adquirirán para las actividades que ameriten la decoración de la mesa con los productos de Sweet Cake Panadería y Repostería.

El Camión se adquirirá para el transporte de los productos y para la compra de los materiales. Mientras que el motor se comprara para los pedidos que sean con despacho inmediato.

3.5.8 Proyección de salarios

Como Sweet Cake es una empresa nueva, tendrá que provisionar los salarios de los empleados por el primer año de operación más el salario de navidad, mejor conocido en la República Dominicana como doble sueldo.

El siguiente cuadro muestra los salarios neto de cada empleado:

Cuadro 22: Proyección de salarios

Posición	Salario	Deducciones			Salario neto	Salario total por el primer año
		AFP	ARS	Impuesto sobre la renta		
Gerente general	25000	717,50	785	-	23.497,50	325.000,00
Asistente administrativa	16000	459,20	502,4	-	15.038,40	208.000,00
jefe de pastelería	20000	574,00	628	-	18.798,00	260.000,00
Repostero	14000	401,80	439,6	-	13.158,60	182.000,00
Panadero	14000	401,80	439,6	-	13.158,60	182.000,00
Ayudante #1	9000	258,30	282,6	-	8.459,10	117.000,00
Ayudante #2	9000	258,30	282,6	-	8.459,10	117.000,00
Personal de limpieza	7765	222,86	243,821	-	7.298,32	100.945,00
Repartidores #1 turno mañana	7765	222,86	243,821	-	7.298,32	100.945,00
Repartidores #2 turno tarde	7765	222,86	243,821	-	7.298,32	100.945,00
Cajeros #1 turno mañana	8800	252,56	276,32	-	8.271,12	114.400,00
Cajeros #2 turno tarde	8800	252,56	276,32	-	8.271,12	114.400,00
Vendedor	12000	344,40	376,8	-	11.278,80	156.000,00
Total	159.895,00	4.588,99	5.020,70	-	150.285,31	RD\$2.078.635,00

Fuente: elaboración propia

3.5.9 Proyección de gastos de servicios

Al igual que los salarios Sweet Cake la nueva panadería y repostería en la autopista de San Isidro tendrá que provisionar por lo menos los 12 meses de los gastos de los servicios básicos para que la empresa pueda operar correctamente sin inconvenientes.

Los gastos se detallaran de la siguiente manera:

Cuadro 23: Proyección de gastos de servicios

Concepto	Promedio mensual	Gasto total anual
Energía eléctrica	15.000,00	180.000,00
Alquiler	15.000,00	180.000,00
Teléfono e internet	3.000,00	36.000,00
Gasoil	5.000,00	60.000,00
Agua	2.000,00	24.000,00
Basura	500,00	6.000,00
Gas propano	7.000,00	84.000,00
Gasolina para transporte (camión y motor)	10.000,00	120.000,00
Total	57.500,00	690.000,00

Fuente: elaboración propia

3.5.10 Gastos de actividades sub-contratadas (outsourcing)

La empresa sub-contratará las actividades del departamento de contabilidad y seguridad, y tendrá que provisionarlas por un año. El detalle de las mismas serán las siguientes:

Cuadro 24: Gastos de actividades sub-contratadas (outsourcing)

Concepto	Promedio mensual	Gasto total anual
Contabilidad	3.000,00	36.000,00
Seguridad	5.000,00	60.000,00
Total	8.000,00	96.000,00

Fuente: elaboración propia

3.5.11 Inversión total

Para la apertura de Sweet Cake la nueva repostería en la Autopista de San Isidro se necesitara una inversión inicial de RD\$4,115,400.10 para el primer año de operación.

Cuadro 25: Inversión total

Concepto	Total
Utensilios de cocina	106.955,00
Moldes para bizcochos	38.500,00
Maquinarias de cocina	586.957,40
Equipos y mobiliarios de oficina	57.190,00
Mobiliarios y equipos para Sweet Cake	173.400,00
Equipos y sistemas informáticos	125.362,70
Otros equipos y mobiliarios	162.400,00
Proyección de Salarios	2.078.635,00
Proyección de gastos de servicios	690.000,00
Gastos de actividades sub-contratadas	96.000,00
Total	4.115.400,10

Fuente: elaboración propia

Luego de analizar las necesidades del área de la Autopista de San Isidro, se determino que era necesaria la apertura de una repostería y panadería de ahí surgió la idea de Sweet Cake Repostería y Panadería y buscara satisfacer la demanda de este mercado que hasta el 2013 está insatisfecho. Esta iniciara con 13 empleados, quienes trabajaran

arduamente para lograr posicionar al negocio en la preferencia de los habitantes de la zona.

Por otro lado, apertura de todo negocio conlleva una inversión financiera y es la que se recuperara de dos a cinco años luego de su inicio, se cotizaron todas las maquinarias, los equipos, los utensilios de cocinas, los moldes y los sistemas informáticos que se necesitaran para el buen manejo de la empresa. En ese mismo orden, también se proyectaron todos los gastos que incurrirá la empresa en su primer año de apertura para provisionarlos. En total se necesitaran RD\$4,673,608.80 para la inversión inicial de Sweet Cake.

3.5.12 Presupuesto de compra futurista

Luego que la empresa tenga un tiempo en el mercado deberá adquirir inmuebles para el mejor manejo de la empresa y aumentar su productividad y eficiencia. Estos estarán valorizados en RD\$558,208.70 y se detallaran de la siguiente forma:

Cuadro 26: Presupuesto de compra futurista

Cantidad	Concepto	Precio	Total
1	Guagua pequeña (DFM Cargo Box 2013)	385.000,00	385.000,00
1	batidora y amasadora industrial	133.208,70	133.208,70
2	batidoras pequeñas	20.000,00	40.000,00
		Total	558.208,70

Fuente: elaboración propia

CONCLUSION

La panadería y repostería se remota de hace muchos siglos atrás, donde solo las personas con gran poder adquisitivo podían gozar de su consumo, ya que eran muy costosos, por tal razón la masa pobre no podía adquirirlos. Según han pasado los siglos con los avances tecnológicos se han abaratado los costos de fabricación y la población de menores ingresos pueden consumir estos productos de forma regular, siendo estos de calidad.

La República Dominicana ha hecho su propia historia con grandes reposteros y panaderos que han perdurado a través de los años y gozan del amor y la fidelidad de sus clientes de generación tras generación, como son la Sra. Miriam de Gautreaux, Doña Nitin y Vinicio.

En el área de la Autopista de San Isidro después de la Avenida Charles de Gaulle se visualizo la inexistencia de una repostería y panadería de calidad, ya que los habitantes del área se quejan constantemente de tener que trasladarse muy lejos para adquirir pan y otros productos de esta área alimenticia, debido a que no poseen un negocio que satisfaga su demanda.

Al realizarse la investigación de mercado a 384 personas encuestadas el 78% opinaron que si necesitan una panadería y repostería en la zona de la Autopista de San Isidro. De las 300 personas que opinaron que si desean la apertura de este negocio en promedio del 70% desean que los precios sean aceptables.

Luego de realizar esta investigación surgió la propuesta de Sweet Cake, quien busca satisfacer la demanda de repostería, panadería y picaderas de la zona. También ofertara un área de bizcochos temáticos donde los clientes podrán solicitar los pasteles con la forma que deseen y la masa a su gusto a un precio competitivo.

Durante el primer año se prevé que un negocio no alcance el punto de equilibrio por lo que es recomendable contemplar de tener provisionado en el banco el efectivo equivalente a la estimación de gasto mensual durante un año. Para finalizar, la apertura de este proyecto debe de tener una inversión cerca de los RD\$4,200,000.00 durante el primer año.

BIBLIOGRAFIA

Libros

- ∞ D'astous, Alain, Sanabria Tirado, Raúl y Pierre Sigue, Simón, Investigación de mercados, una manera de conocer preferencias, comportamientos y tendencias, 2003, Grupo editorial Norma, Bogotá, Colombia.
- ∞ Hernández Orozco, Carlos, 2007, Análisis Administrativos, Técnicas y Métodos, primera edición, San José, Costa Rica
- ∞ Gómez-Mejía, Luis, Balkin, David, Cardy, Robert, 2005, Gestión de Recursos Humanos, Quinta edición, Pearson, Prentice Hall
- ∞ McDaniel, Carl y Gates, Roger, Investigación de Mercado, sexta edición, México, Thomson.
- ∞ Mondy, Wayne R, 2005, Administración de Recursos Humanos, Novena edición, Pearson Educación, México
- ∞ Naresh Malhotra, 20014, Investigación de Mercado, un enfoque aplicado, cuarta edición, México, Pearson Educación
- ∞ Picas, Carme y Vigata, Anna, Técnicas de Pastelerías, Panadería y Conservación de Alimentos, Editorial Síntesis, España.
- ∞ Werther, William B., 2008, Administración de Recursos Humanos, El capital humano de las empresas, Sexta edición, MC Graw Hill, México
- ∞ Hotelería y turismo, Repostería, editorial vértice, España.

- ⌘ Larousse Gastronomique en Española, 2011, España
- ⌘ Nueva Enciclopedia Cumbre, 2005, volumen 12, Caribe Grolier, Puerto Rico

Internet

- ⌘ La pastelería. Un oficio con historia. Recuperado el 24 de Septiembre del 2013: http://www.grupocrisol.com/sugerencias/curiosidades/pasteleria/la_pasteleria_un_oficio_con_historia_/7/
- ⌘ Mirian de Gautreaux presenta antología de repostería. Recuperado el 24 de Septiembre del 2013: <http://www.elnacional.com.do/que-pasa/2012/11/30/143115/aaaa>
- ⌘ Doña Nitin, la dulzura de una madre emprendedora. Recuperado el 24 de Septiembre del 2013: <http://www.listin.com.do/zona-este/2007/6/4/15457/Dona-Nitin-la-dulzura-de-una-madre-emprendedora>
- ⌘ Definición de horno. Recuperado el 28 de Septiembre del 2013: <http://definicion.de/horno/>
- ⌘ Definición de estufa. Recuperado el 28 de Septiembre del 2013: <http://amcastano.blogspot.com/2008/04/definicion-estufa.html>

ANEXOS

Encuesta

1) ¿Considera que necesita una repostería y panadería en la autopista de San Isidro después de la Charles de Gaulle?

- a. Si _____
- b. No, por que _____

(En el caso de ser negativa la respuesta pasar a los datos demográficos)

2) ¿Le interesaría una repostería con un área temática?

- a. Si _____
- b. No, por que _____

3) ¿Qué productos de repostería desea? (puede marcar más de una respuesta)

- a. Bizcochos de diferentes variedades _____
- b. Dulces _____
- c. Deditos de novias _____
- d. Donas _____
- e. Flanes _____
- f. Cheese cake _____
- g. Otros, especifique _____

4) ¿Cuáles son los productos de panaderías y picadera necesita? (puede marcar una respuesta)

- a. Diferentes tipos de panes _____
- b. Pastelitos _____
- c. Pizzitas _____
- d. Quipes _____

- e. Empanadas horneadas y fritas, dulces o saladas _____
- f. Bolitas de papa o yuca _____
- g. Otros, especifique _____

5) ¿Qué usted opina de un área dedicada a bizcochos temáticos, donde usted elija la forma y diseño, con la masa a su gusto?

- a. Excelente idea _____
- b. Muy buena idea _____
- c. Buena idea _____
- d. Regular _____
- e. No me interesa _____

6) ¿Cuál sería el precio ideal para usted al momento de solicitar los productos de la repostería temática?

- a. Alto _____
- b. Aceptable _____
- c. Moderado _____

7) ¿Cuál sería el precio ideal para usted al momento de solicitar los productos de panadería y picadera?

- a. Alto _____
- b. Aceptable _____
- c. Moderado _____

Datos demográficos

8) Autopista de San Isidro:

- a. Reside _____
- b. Trabaja _____
- c. Respuestas a y b _____

9) Edad:

- a. 18 a 28 _____
- b. 29 a 38 _____
- c. 39 a 48 _____
- d. 49 a 58 _____
- e. 59 o mas _____

10) Trabaja:

- a. Si _____
- b. No _____ ¿Por qué? _____

11) Nivel de ingresos mensuales:

- a. RD\$20,000 o menos _____
- b. RD\$21,000 a RD\$30,000 _____
- c. RD\$31,000 a RD\$40,000 _____
- d. RD\$41,000 a RD\$50,000 _____
- e. RD\$51,000 o mas _____

Imagen #1

Plaza Filadelfia



Imagen #2

Mapa de la ubicación de Sweet Cake.

