Plan de Negocio

Plan de negocio para la creación de la tienda de regalos y piñatería

sorpresas y regalos Lía

Presentado por: María Analy Ante Obando

Universidad Cooperativa de Colombia

Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables

Programa de Mercadeo

Bogotá, junio de 2021

Plan de Negocio

Plan de negocio para la creación de la tienda de regalos y piñatería

sorpresas y regalos Lía

Presentado por: Maria Analy Ante Obando

Docente: Nelson Eduardo Porras

Universidad Cooperativa de Colombia

Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables

Programa de Mercadeo

Bogotá, junio de 2021

Lista de Contenido

Lista de Contenido 3

Antecedentes 19

Características del Negocio 21

Productos y Servicios 22

Sección de Sorpresas y Regalos. 22

Sección Bebes y Niños 23

Sección Peluches 24

Sección Estampados 24

Sección Moda Madre e Hija 25

Sección Moda Caballero, Ropa y Calzado 26

Sección Piñatería, Decoración Fiestas y Eventos 27

Sección Ropa, Bisutería, Bolsos y Variedades. 27

Principales logros 28

Análisis Sectorial 30

Características del Sector 32

Factores claves de competitividad 33

Publicidad 34

Muestra permanente de productos en redes sociales 34

Análisis del macroentorno 35

Factores normativos y legales (políticos). 36

Matricula Mercantil Vigente. 36

Inscripción del Rut. 37

Factores políticos. 37

Factores económicos. 38

Factores sociales / culturales. 39

Tendencias Tecnológicas. 40

Tendencias Ambientales / Ecológicas 42

Análisis del Microentorno 42

La Cinco Fuerzas de Michael Porter 43

Amenaza de nuevos competidores entrantes 43

Amenaza de productos sustitutos 44

Poder de Negociación de los proveedores 44

Poder de Negociación de Clientes 45

Rivalidad entre Competidores 45

Análisis sobre los riesgos y oportunidad de negocio en el sector 46

MEFI (Matriz de evaluación de los factores Internos) 46

MEFE (Matriz de evaluación de los factores Externos) 47

Análisis DOFA 48

Fortalezas y Debilidades de la Empresa Sorpresas y Regalos Lía 48

Estudio de Mercado 51

Análisis de la demanda 51

Segmento del mercado. 51

Tamaño del mercado 52

Demanda potencial 52

Análisis de la oferta 54

Análisis de la competencia 54

Oportunidades a partir del análisis de la competencia. 55

Investigación de Mercado 56

Objetivos de La Investigación 56

Objetivo General 56

Objetivos Específicos 56

Metodología de la investigación 57

Tipo de Estudio 57

Método de Estudio 57

Técnica 58

Instrumento 58

Cálculo de la muestra 58

Recolección y análisis de datos 65

Estrategias de Marketing 80

Estrategias de producto –Plan de introducción al mercado 80

Producto 80

Prototipo 81

Marca 81

Empaques 82

Estrategias de Distribución. 83

Fijación y políticas de precio. 86

Estrategias de Comunicación. 87

Estrategia de promoción. 88

Estrategia de servicio. 91

Ventajas competitivas y propuesta de valor 92

Estudio Técnico 92

Descripción del proceso de producción/servicio 93

Proceso de Producción Fase Uno 93

Gestión de búsqueda, contacto y negociación con proveedores. 94

3. Pago y recibo de productos y mercancías: 94

4. Exhibición de los productos: 95

5. Diseño y Elaboración de referencias: 95

Ficha técnica del producto 95

Proceso de Producción del producto/servicio fase 2 102

Detalle de cada procedimiento 103

Dar a conocer el producto o servicio al cliente 103

Solicitud y requerimientos de los clientes 103

Confirmación del pedido por parte del cliente 104

Ingreso y Registro de los datos del cliente y del pedido al sistema 104

Recaudo del valor correspondiente al pedido 104

Programación de la fecha de entrega y agendamiento del pedido 105

Observación: 105

Diseño elaboración y decoración del regalo personalizado 105

Verificación del pedido 105

Entrega del regalo al Destinatario 106

Horarios de la entrega 106

Entrega directa al destinatario 107

Servicio postventa 107

Infraestructura requerida (equipos, instalaciones, materia prima) 108

Infraestructura 108

Maquinaria y equipos 109

Inversión en Maquinaria y Equipo 109

Materia prima 113

Productos Preparadas 113

Alimentos y productos lácteos 113

Frutas 113

Pan, galletas y Cereales 113

Bebidas 114

Para el empaque y traslado de productos 114

Para la Decoración del Regalo personalizado 114

Proyección de producción 114

Capacidad instalada 114

Plan de operaciones (Ventas) 115

Mano de obra requerida 117

Costos de mano de obra directa 118

Sueldo del trabajador: 119

Salud del trabajador: 119

Pensión: 119

Perfil y Manual de Funciones 120

Localización de la empresa 126

Estudio Financiero 127

Inversión Inicial 127

Inversión en Tecnología. 127

Inversión Muebles y Enseres. 127

Inversión Equipo y Herramientas Área de Empaque de Regalos. 128

Inversión maquinaria, equipo y herramientas área de cocina. 129

Tabla Equipo y Herramientas para Aseo y Limpieza. 129

Total Inversión de Capital inicial del proyecto. 130

Gastos de Inversión. 131

Estructura de Costos y Gastos 131

Capital Inicial 132

Proyección de Estados Financieros 135

Fuentes de Financiación 137

Conclusiones 138

Recomendaciones 140

Referencias 141

Lista de Figuras

Figura 1. Sección Sorpresas y Regalos Lía 23

Figura 2. Sección Bebés y Niños Lía 23

Figura 3. Sección Peluches Lía 24

Figura 4. Sección Estampados Lía 25

Figura 5. Sección Madre e Hija 25

Figura 6. Sección Caballeros Lía 26

Figura 7. Sección Piñatería, Decoración fiesta y Eventos 27

Figura 8. Sección Ropa, Bisutería Bolsos y Variedades 27

Figura 9. Principales logros. Feria de Mujeres Inspiradoras. 28

Figura 10 Evidencia Fotográfica del Desarrollo del Evento 29

Figura 11 Crecimiento de Empresas año 2019 en Colombia. 31

Figura 12. Participación en ventas por sector año 2019 33

Figura 13 Redes sociales más usadas 35

Figura 14 Estado general del uso de móviles, internet y redes sociales 41

Figura 15. Las Cinco fuerzas de Michael Porter 43

Figura 16. Pirámide Poblacional Bogotá 53

Figura 17. Participación Género. 66

Figura 18. Participación por Edad 67

Figura 19 Participación por Estrato Socioeconómico 68

Figura 20. Participación Envía Detalle o Regalo Sorpresa 69

Figura 21. Participación Frecuencia de Compra 70

Figura 22. Participación precio Dispuesto a Pagar. 71

Figura 23. Participación Primera Opción de Compra 72

Figura 24.Participación Principal Motivo para Realizar la Compra 74

Figura 25.Participación Ocasión Especial 75

Figura 26. Participación Personaliza sus Detalles y Regalos 76

Figura 27. Participación Productos que más Personaliza 77

Figura 28 Información de Tendencias 78

Figura 29. Participación Lugar donde Realiza la Compra. 79

Figura 30. Estrategias de producto 81

Figura 31Marca Sorpresas y Regalos Lía 81

Figura 32. Empaques 82

Figura 33. Canal de distribución 83

Figura 34. Diagrama de distribución tienda física 85

Figura 35 Formato orden de pedido 86

Figura 36. Perfil oficial redes sociales Facebook e Intagram 89

Figura 37. Diseño portada catálogo de productos para tienda física 90

Figura 38. Diagrama de Producción del Producto fase 2 102

Figura 39. Plano Distribución de espacios 108

Figura 40. Estructura Organizacional. 120

Figura 41 126

Figura 42.Ubicación Sorpresas y Regalos Lía, Mapa. 126

Lista de Tablas

Tabla 1 Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI)..... 46

Tabla 2. Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE) 47

Tabla 3. Análisis DOFA (Fortalezas y Debilidades) 48

Tabla 4. Análisis DOFA. (Oportunidades y Amenazas)..... 49

Tabla 5 Análisis de la Competencia..... 54

Tabla 6.Género. 65

Tabla 7. Edad. 66

Tabla 8.Estrato Socioeconómico..... 67

Tabla 9. Envía Detalle o Regalo Sorpresa 69

Tabla 10. Frecuencia de Compra 69

Tabla 11.Precio Dispuesto a Pagar..... 70

Tabla 12.Primera Opción de compra. 72

Tabla 13.Principal Motivo para Realizar la Compra 73

Tabla 14. Celebración Ocasión Especial. 74

Tabla 15.Personaliza sus Detalles y Regalos 76

Tabla 16. Productos que más personaliza 77

Tabla 17. Medio por el cual se informa sobre Tendencias. 78

Tabla 18. Lugar donde realiza la Compra 79

Tabla 19. Ficha Técnica Desayuno Mini 96

Tabla 20 Ficha Técnica Desayuno Bandeja Plegable + Burbuja Personalizada 97

Tabla 21 Ficha Técnica Bandeja Desayuno Plegable Rosa 98

Tabla 22 Ficha Técnica Desayuno Especial Golden Black 99

Tabla 23 Ficha Técnica Especial Unicornio. 100

Tabla 24. Bouquet de Rosas 101

Tabla 25 Maquinaria y Equipo Tecnología 109

Tabla 26 Inversión Muebles y Enseres 109

Tabla 27 Inversión Equipos y Herramientas para Empaque 111

Tabla 28 Inversión y Equipo y Herramientas para la Limpieza 112

Tabla 29. Venta Proyectada Mes a Mes 116

Tabla 30. Proyección Ventas Año a Año 117

Tabla 31. Requerimiento Personal 118

Tabla 32. Perfil y Manual de Funciones Gerente 121

Tabla 33.Perfil y Manual de Funciones Contador 122

Tabla 34. Perfil y Manual de Funciones Representante Comercial y Ventas 123

Tabla 35 Perfil y Manual de Funciones Servicios Generales 124

Tabla 36. Perfil y Manual de Funciones Mensajero 125

Tabla 37. Inversión en Tecnología 127

Tabla 38.Inversión en Muebles y Enseres 127

Tabla 39 Inversión Equipo y Herramientas para Empaque 129

Tabla 40. Inversión Maquinaria, Equipo y Herramientas Área de Cocina. 129

Tabla 41. Equipo y Herramientas para Aseo y Limpieza 129

Tabla 42. Total Inversión de Capital del Proyecto 130

Tabla 43 Otros gastos de Inversión 131

Tabla 44. Estructura de Costos Año a Año 131

Tabla 45. Estructura de Gastos Año a Año 132

Tabla 46. Depreciación 132

Tabla 47. Detalle Ventas Proyectada 132-133

Tabla 48. Flujo de Efectivo Año a Año 135

Tabla 49. Estado de Resultados 136

Antecedentes

Este plan de negocio nace como un emprendimiento en marzo de 2019, se basa principalmente en la creación e innovación de regalos personalizados para toda ocasión. Esta actividad económica se ha desarrollado por el transcurso de más de dos años y se ha logrado obtener empíricamente conocimiento para el desarrollo de la actividad, por medio de la autogestión y autoformación se ha podido consolidar la idea generando un portafolio de productos acorde a las necesidades del mercado y el deseo de los consumidores.

Sorpresas y Regalos Lía, realiza un trabajo continúo encaminado a la satisfacción del cliente. Dentro del mercado existe una gran variedad de tiendas que ofrecen productos similares, pero Sorpresas y Regalos Lía crea experiencias realmente significativas mediante la creación y entrega de regalos, detalles y desayunos sorpresa, que ofrece a clientes en su tienda física y virtual.

Es así como los planes de negocio se generalizan para todas las actividades económicas, por consiguiente; para el desarrollo del plan de negocio para la Creación de la Tienda de Regalos y Piñatería Sorpresas y Regalos Lía, se toman como base de investigación proyectos similares con objetivos propuestos y con resultados positivos mediante la ejecución del proyecto.

En cuanto a investigaciones académicas, se encuentra la realizada por (Elizabeth & Walter, 2011) a través de su proyecto de tesis, Plan de Marketing para la empresa “Detalles S.A.” por medio de un análisis situacional del mercado on-line de regalos personalizados.

Precisamente la metodología utilizada fue la investigación propositiva, esto permite la elaboración de un plan estratégico de marketing para las empresas dedicadas a la venta de regalos on-line, de igual forma utilizaron la investigación bibliográfica, en donde se realiza la recopilación de información literaria relacionada con el tema: revistas, periódicos, artículos publicados en internet, así como también cualquier documento que proporciona la información necesaria. El resultado de esta investigación define como las empresas que se dedican a la creación y venta de regalos para toda ocasión, están ganado mucho terreno por convertirse en transmisoras de sentimientos y emociones.

Por otro lado la investigación elaborada por (Escobar, Rios, & Betancur, 2016) mediante la presentación de su proyecto de grado, plan de negocio para la creación de una tienda dedicada a la comercialización y empaque de productos de expresión social ubicada en el barrio Salomia, concluyen la factibilidad y viabilidad del plan de negocio propuesto, así mismo la creación de la empresa contaría con una TIR 46.86% con u costo de oportunidad del 20% y un valor presente Neto de 42.162798 y un PRI (Periodo de Recuperación de Inversión) de 3 años y 30 días, indicando la viabilidad de dicho proyecto.

Para este proyecto se utiliza la metodología de investigación de tipo descriptivo y cuantitativo, el cual permite evaluar las condiciones que se manejan en el sector y las costumbres y preferencias de los consumidores. El método de estudio fue la observación, evaluando experiencias personales de los clientes. También se aplicó el estudio analítico, lo cual permite identificar las características del sector.

Sumado a esto se encuentra una gran variedad de proyectos de planes de negocio, los cuales han sido presentados por estudiantes de la Universidad Cooperativa de Colombia y los distintos programas académicos, dichos productos se encuentran publicados en el repositorio de la biblioteca, esto permite mostrar el amplio recorrido que tiene los planes de negocio en la Universidad.

Características del Negocio

Sorpresas y Regalos Lía, es una empresa unipersonal, ofrece y pone a disposición de los clientes detalles, regalos, desayunos sorpresa, anchetas dulces y saladas, arreglos florales, y regalos personalizados para toda ocasión. En la tienda los clientes encuentran también todos los artículos para la decoración de fiestas y eventos, tales como, (globos de látex, metalizados, cortinas, guirnaldas, letreros, manteles, vasos, bandejas, cubiertos, banderines, tarjetas, velas, una gran variedad de peluches, cajas de cartón estampadas, cajas de madera, pines y/o photocall con mensajes). La tienda también ofrece a los consumidores chocolates, dulces, galletas, paquetes, productos estampados tales como; camisetas, mug, caramañolas, llaveros cojines, además los consumidores pueden comprar regalos adicionales como zapatos, busos, camisetas, pantalones para damas, caballeros y niños.

Por todo lo anterior la empresa Sorpresas y Regalos Lía cuenta con una gran variedad de productos, artículos y opciones permitiendo a los clientes encontrar el mejor regalo para esa persona especial. Es muy importante destacar que todos estos artículos se incluyen en los regalos personalizados y de acuerdo con el gusto y la preferencia de los clientes.

Justamente el emprendimiento tiene 24 meses de permanencia en el mercado, generando un trabajo continuo de mejoramiento y fortalecimiento mediante la creación y venta de productos de regalos personalizados.

Productos y Servicios

La Tienda de Regalos y Piñatería Sorpresas y Regalos Lía maneja un amplio portafolio de servicios y venta de productos, los cuales están divididos por secciones y que de forma organizada permite al cliente encontrar la mejor opción para escoger un regalo, y celebrar ocasiones especiales con las personas que más aman.

Sorpresas y Regalos Lía, procura ofrecer sus productos de una forma organizada, tanto en la tienda física como también en la tienda virtual, de esta manera logra que sus clientes tengan una mejor experiencia dentro del lugar, optimizando tiempos y la confirmación mucho más rápida de pedidos. Así mismo ha diseñado dentro de la estructura de la tienda los espacios para ubicar los productos, dividiéndolos por secciones. A continuación, se detalla cada sección con su respectiva figura.

Sección de Sorpresas y Regalos.

En esta sección se incluyen todas aquellas ocasiones especiales y que se celebran durante todo el año tales como; Cumpleaños, aniversarios, día de la mujer, día del niño, día de la madre, día del padre, día de amor y amistad, Halloween, fiestas y eventos corporativos, profesiones entre otros, como se muestra en la figura, 1.

Figura 1.
Sección Sorpresas y Regalos Lía

Nota: Elaboración Propia

Sección Bebes y Niños

La llegada de un bebé es el evento más hermoso y sublime que viven los nuevos padres, por lo que en esta sección se elaboran los regalos más tiernos, se incluyen productos para el cuidado y la salud de la piel del bebe (Jabones especiales, pañales, toallitas, cremas corporales, hidratantes y más, ah, también se consiente a la nueva mamá. Para niños más grandes los regalos se decoran de acuerdo con su personaje preferido como se muestra en la figura 2.

Figura 2.

Sección Bebés y Niños Lía

Nota: Elaboración propia

Sección Peluches

En esta sección se encuentra una gran variedad de peluches nacionales e importados, peluches pequeños, grandes, medianos y jumbo. Son peluches muy tiernos para niños, niñas, más y caballeros, también son personalizados de acuerdo con la preferencia del cliente (princesas de Disney, super héroes, pequeños gigantes, y personajes de películas entre otros), Figura 3.

Figura 3.
Sección Peluches Lía

Nota: Elaboración Propia

Sección Estampados

En esta sección se ofrece y se realizan todo tipo de estampados sobre Camisetas, Mug, Gorras, Llaveros, Botillos o Caramañolas, permite al cliente personalizar los productos a su gusto. Pueden incluir fotos, mensajes, tarjetas, leyendas, tal y como se muestra a continuación en la Figura 4.

Figura 4.
Sección Estampados Lía

Nota: Elaboración propia

Sección Moda Madre e Hija

En esta sección encuentras ropa, bolsos, zapatos, tenis, accesorios iguales para madre, hija e hijo. Es ideal para todas aquellas mamitas que les encanta los diseños únicos y originales y prefieren compartirlo con sus pequeños príncipes y princesas.

Figura 5.
S

Nota: Elaboración propia

Sección Moda Caballero, Ropa y Calzado

En esta sección encuentras camisetas, busos, tenis ropa de moda y regalos para Caballero como se muestra en la figura 6.

Figura 6.
Sección Caballeros Lía

Nota: Elaboración propia

Sección Piñatería, Decoración Fiestas y Eventos

Todo en Decoración para Fiestas Temáticas y Eventos Empresariales, Globos Metalizados y de Látex, Cortinas, Guirnaldas, Manteles, Serpentinas, y mucho más como se evidencia en la figura 7.

Figura 7.
Sección Piñatería, Decoración fiesta y Eventos

Nota: Elaboración propia

Sección Ropa, Bisutería, Bolsos y Variedades.

Ropa y accesorios para Dama, Caballeros y Niños, (Pantalones, Playeras, Bisutería, Bolsos, Carteras, Billeteras, Perfumes, Cremas para toda la familia. Figura 8.

Figura 8.
Sección Ropa, Bisutería Bolsos y Variedades

Principales logros

Comprometidos con el desarrollo y la reactivación económica, la Tienda de Regalos y Piñatería Sorpresas y Regalos Lía, recibió la invitación de la Alcaldía local de Fontibón en alianza con Viva Centro Comercial, para participar en la exposición y venta de productos en la Feria de Mujeres Inspiradoras, evento que se llevó a cabo a partir del 22 al 31 de marzo de 2021. La evidencia fotográfica se encuentra entre la figura 9. y la figura 10.

Figura 9.

Principales logros. Feria de Mujeres Inspiradoras**.**

Nota: Elaboración propia

Ser parte de la feria fue una gran experiencia, de igual forma este tipo de eventos se convierten en una amplia oportunidad para la Tienda de Regalos y Piñatería Sorpresas y Regalos Lía, permitiendo presentar la variedad de productos pertenecientes al portafolio de servicios. De esta manera se muestra el emprendimiento llegando a un número considerable de clientes a nivel

local y zonas aledañas. A continuación, se comparte evidencia fotográfica del desarrollo del evento.

Figura 10
Evidencia Fotográfica del Desarrollo del Evento

Nota: Elaboración propia

Análisis Sectorial

Sorpresas y Regalos Lía, pertenece al sector de los servicios de la economía en Colombia, según su actividad económica se clasifica con el siguiente código CIIU:

- Código CIIU: 8292: Actividades de Envase y Empaque,
- Código CIIU 4761: Comercio al por menor de libros, periódicos, materiales y artículos de papelería y escritorio, en establecimientos especializados.

De igual manera la actividad se clasifica dentro del sector terciario de la economía, según Caballero (2016). “El sector terciario o sector servicios está constituido por todas las actividades económicas cuyo propósito es la producción de los servicios que demanda la población. Por esa razón también se conoce como sector servicios” (Caballero, 2016).

Así mismo la Cámara de Comercio de Bogotá, afirma que el Crecimiento económico es fundamental para el desarrollo de toda actividad economía, porque, “Las ciudades y regiones que logran niveles de crecimiento sostenido generan empleo, ingresos y calidad de vida, y se consolidan como destinos atractivos para localizar empresas, invertir y realizar negocios” (Camara de Comercio de Bogota, 2021)

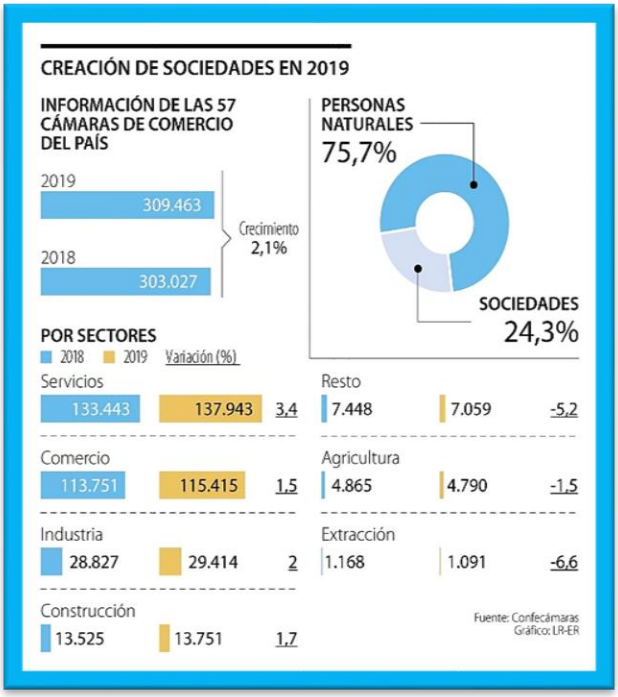
De tal manera que Bogotá, siendo la capital del país, cuenta con un gran número de establecimientos que ofrecen los servicios de empaque de regalos, detalles y más; así como también artículos de piñatería, los cuales se utilizan para la decoración de fiestas y eventos, esta actividad viene en incremento al mismo ritmo del desarrollo de la ciudad.

Dicho aumento en la actividad se refleja en la formalidad que los dueños de pequeñas, medianas y grandes empresas realizan mediante el registro de su actividad económica y de establecimientos comerciales. Es así como entre enero y diciembre de 2019 se registraron 308.223 nuevas microempresas, 1.155 pequeñas empresas, 70 medianas empresas y solo diez empresas consideradas como grandes compañías. Con relación a los tipos de empresa frente a las ramas de actividad, el informe destaca también que en los sectores de agricultura, construcción y minas se evidencia concentración de pequeñas empresas por encima del promedio (1,7%, 1,2% y 1,2% respectivamente) (Becerra, 2020).

Dicho crecimiento el cual menciona el autor, por sector económico y la formalidad en la creación de nuevas empresas en Colombia se muestra en la tabla 11.

Figura 11

Crecimiento de Empresas año 2019 en Colombia**.**



Nota: Adaptado de Becerra (2020), tomado de periódico LR. (2020). Confecámaras.

Características del Sector

Gracias a las oportunidades que ofrece el mercado y a las ventajas obtenidas para crear nuevas empresas en Colombia , se identifica un crecimiento positivo dentro del sector servicios, permitiendo además, que una amplia población esté dispuesta a acceder a los productos que se ofrece el mercado con relación al segmento de detalles y regalos personalizados para toda ocasión, por otra parte y luego de identificar sus fortalezas las empresas ejecutan distintas estrategias obteniendo positivos niveles de ingreso, que involucra un desarrollo empresarial para emprendedores y mediano empresarios para fortalecer su negocio.

Así mismo en el mercado se encuentra una gran variedad de productos que han surgido como ideas de negocio y que permite la comercialización al por menor de productos, en el mercado ofertas tales como (sacos tejidos, pantuflas, bolsos, bisutería, artesanías, artículos para el hogar, difusores de aroma, productos amigables con el ambiente entre otros).

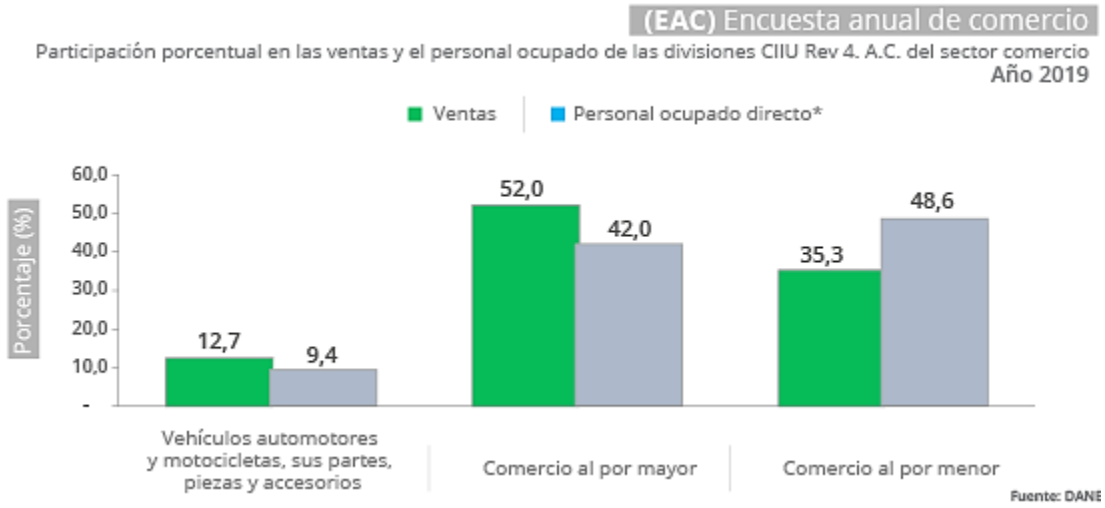
El ministro de Comercio, Industria y Turismo, José Manuel Restrepo Abondano, resaltó que, además del buen comportamiento de la industria manufacturera y del comercio al por menor en el séptimo mes de este año, el sector servicios reportó buenas cifras en ese periodo, teniendo en cuenta que 14 de 15 actividades de ese segmento registraron aumentos en sus ingresos totales (Mincomercio, 2019).

Según el (DANE, 2020), En 2019, del total de la producción bruta ($62,9 billones), la mayor participación la tuvo el comercio al por mayor con 56,4%, correspondientes a $35,5 billones, seguido por el comercio al por menor con una participación de 33,3% y un monto de $21,0 billones, y las empresas dedicadas a la venta de vehículos automotores, motocicletas,

sus partes, piezas y accesorios con una participación del 10,3% de la producción bruta y un valor de $6,5 billones.

En la Figura 12 se observa la tendencia de participación en ventas para el año 2019, donde el sector servicios con especificación comercio al por menor obtuvo un crecimiento en ventas del (35,3%)

Figura 12.
Participación en ventas por sector año 2019



Fuente: DANE 2020

Factores claves de competitividad

Con respecto a los fatores claves de competitividad

Según (Jiron, 2019), “la competitividad empresarial puede definirse con un concepto simple: es la capacidad de una organización o negocio de brindar un servicio o producto mejor al de su competencia”.

Entendiendo lo anterior, son las empresas responsables de implementar y ejecutar todas y cada una de las estrategias propuestas, de manera que exista un fortalecimiento en el mercado de los productos que ofrece. Las empresas que pertenecen al sector servicios y que se encuentran dentro del segmento, ofertan la creación, decoración y entrega de regalos personalizados para toda ocasión, así mismo ejecutan diferentes estrategias que le permiten llegar a sus clientes, el principal objetivo de dichas empresas está encaminado a la satisfacción tanto del remitente quien envía el regalo, como el destinatario quien lo recibe, por tal razón debe existir un punto de equilibrio entre los productos ofertados, la compra realizada y la entrega del regalo, este último en tiempos puntuales o de lo contrario con rangos de tiempo e intervalos.

A continuación, se mencionan algunas de esas estrategias propuestas por empresas existentes en el mercado y que ofrecen servicios de regalos personalizados.

Publicidad

Los Adwords y/o publicidad generada mediante la búsqueda pretende dar conocer a los clientes que ya encontró lo que necesita, incentivando el ingreso a su plataforma comercial y de oferta de servicios.

Muestra permanente de productos en redes sociales

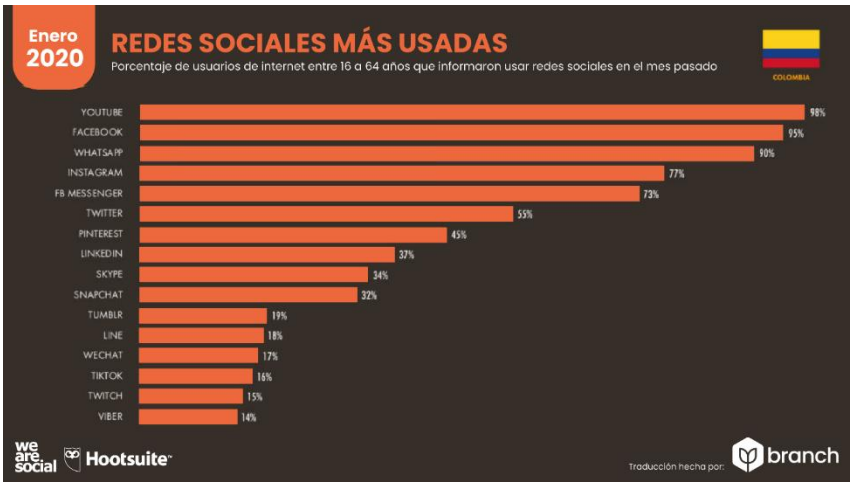
Es para todos evidente que el uso de las redes sociales se ha convertido en un vehículo eficiente para comunicar y generar comunidad con el público objetivo, permitiendo incrementar el número de ventas en comparación con los canales tradicionales.

Según (Medina, 2020), youtube es la plataforma social más usada por los usuarios de Internet entre 16 a 64 años (98%). Seguidamente de Facebook (95%), WhastApp (93%), Instagram (77%), Messenger (73%), Twitter (55%), Pinterest (45%) y LinkedIn (37%).

Con respecto al uso de las redes sociales más usadas para ofertar y vender productos, se obtienen los siguientes resultados como se evidencia en la figura 13.:

Figura 13

Redes sociales más usadas



Fuente: Branch, (Medina, 2020) Redes Sociales más Usadas.

Análisis del Macroentorno

Según (Ranís, 2016), El macroentorno se emplea para definir aquellas fuerzas externas que van a tener un impacto indirecto sobre la organización, y que existen independientemente de que haya actividad comercial o no.

“El Análisis PESTEL se basa en la descripción del entorno de la empresa mediante la consideración de los elementos: Políticos, Económicos, Socio-cultural, Tecnológicos, Ambientales y Legales” (Ruiz, 2020).

A continuación, y de conformidad con el cumplimento y logro de los objetivos se realiza un análisis PESTEL, permitiendo identificar las Oportunidades y las amenazas para la Creación de la Tienda de Regalos y Piñatería Sorpresas y Regalos Lía. Los factores determinantes para tener en cuenta son los siguientes (Políticos, Económicos, Sociales, Tecnológicos, Ecológicos y Legales).

Factores normativos y legales (políticos).

Según Cámara de Comercio de Bogotá para realizar la apertura de una Tienda de Regalos se debe cumplir con una serie de requisitos (Camara de Comercio de Bogota, 2021). A continuación, se mencionan cada uno:

Matricula Mercantil Vigente.

La empresa Sorpresas y Regalos Lía cuenta ya con matrícula Mercantil y registro en cámara de comercio desde junio 30 de 2020. Este es un requisito fundamental para iniciar los establecimientos de comercio en Colombia.

Inscripción del Rut.

Constituye el mecanismo único para identificar, ubicar y clasificar las personas y entidades que tengan la calidad de contribuyentes declarantes del impuesto sobre la renta y no contribuyentes declarantes de ingresos y patrimonio (DIAN, 2021).

El Representante Legal de la empresa debe realizar previamente la inscripción del Registro Único Tributario (RUT), el cual es expedido por la DIAN.

Factores políticos.

La Ley Naranja (o Ley 1834) se aprobó en 2017 con el objetivo de fomentar, incentivar y proteger las industrias creativas colombianas y concederles mayor relevancia en la economía nacional. Es la primera de este tipo en Latinoamérica y la tercera en el mundo (Bancolombia, 2018).

Políticamente hablando y con relación a la crisis actual, debido a la pandemia que afecta a nivel mundial, se evidencia bastante incertidumbre en todos los sectores de la economía colombiana, principalmente el sector servicios lo que representa una amenaza, teniendo en cuenta que se puede generar un estancamiento en la creación de nuevas empresas específicamente los emprendedores quienes por miedo a las pérdidas no realizan inversión alguna. Por otra parte, las nuevas políticas del gobierno y los incentivos proyectados al apoyo de las medianas y pequeñas empresas son también una oportunidad para hacerle frente a la crisis y dar continuidad a las ideas de negocio.

Factores económicos.

De conformidad con datos recientes del Departamento de Administración Nacional de Estadísticas (DANE) en Colombia, es posible advertir que los sectores económicos que están prevaleciendo en la estructura de producción del país se concentran en servicios. En efecto, los mismos representaron un 68 por ciento del valor agregado del producto interno bruto (PIB), según lo ha dado a conocer el grupo Pro-Industria, una organización dedicada al estudio de política sectorial en Colombia (Giovanni E. Reyes, 2017)**.**

Dicho crecimiento en los últimos años representa una gran oportunidad para que las pequeñas y medianas empresas inviertan su capital fomentando el desarrollo del sector, el cual adquiere mayor reconocimiento tanto a nivel local, nacional e internacional. Por otra parte, la creación de nuevas empresas genera un impacto positivo en la economía puesto que así mismo se contribuye a la creación de nuevos empleos.

Sin embargo, la crisis generada por la pandemia del Virus SARS Covid 19, se convierte en una amenaza y afecta directamente los sectores de la economía del país. El afán de las autoridades nacionales y locales buscando salvaguardar la vida y la salud pública de los habitantes, obliga a tomar y ejecutar acciones que desencadenan una serie de consecuencias para el sector, tales como (cuarentenas estrictas, toques de queda, pico y cédula para acceder a los servicios entre otros).

Factores sociales / culturales.

¡¡Colombia, es reconocido como uno de los países más felices del mundo!! Tradicionalmente en Colombia se celebran fechas y ocasiones especiales durante todo el año, por lo que siempre existe un gran interés de entregar obsequios y enviar un hermoso detalle a un ser querido, y que además ocupa un lugar especial en el corazón de las personas, específicamente esas celebraciones y fiestas pueden darse por (cumpleaños, aniversarios, grados, noviazgo, amor, día de la madre, día del padre, profesiones, eventos corporativos y celebraciones varias, las cuales pueden ser de tipo colectivo como las fechas de fin de año navidad y año nuevo).

Por tal razón es muy común encontrar y no es raro ver como las personas procuran no dejar pasar estas ocasiones especiales antes mencionadas, además guardar un recuerdo especial mediante celebraciones en sus fiestas y eventos, o solo de manera personal e individual con un ser querido.

> Según (Marín, 2020), la pandemia generada por el COVID-19 afectó todos los tiempos y espacios de la vida social en el mundo, muchos espacios de encuentro familiar hoy están prácticamente impedidos. La celebración del día de la madre que genera mayor sentimiento emocional entre los seres humanos no fue la excepción. Por esta razón, en muchos casos fue obligado celebrar este día con la ayuda de la comunicación virtual, dejando efectos sobre las economías, tanto del país como del mismo sector comercial.

Luego de realizar un análisis sobre las manifestaciones del autor, podemos hacernos una imagen mucho más clara de cómo lo seres humanos se adaptan fácilmente al entorno en el que se encentran, de esta forma buscan la mejor manera para disminuir riesgos y afectaciones a la hora

de celebrar sus ocasiones especiales. Podemos evidenciar que se ha venido haciendo usos de nuevas prácticas y el uso de la tecnología para celebrar sus ocasiones especiales es cada vez más alto.

Es muy satisfactorio y llena de muchas expectativas conocer que las personas siempre están dispuestas a celebrar y no dejan que pase desapercibida una ocasión especial, lo que se convierte en una oportunidad para que la empresa pueda participar de dichas celebraciones, ofreciendo los mejores productos, adaptándolos al gusto y deseo de los consumidores; así también se mejoran procesos para que el cliente se sienta muy bien atendido contribuyendo a su satisfacción y recomendación del servicio.

Tendencias Tecnológicas.

En Colombia la población total está conformada por 50,61 millones de personas, de las cuales el 81% está residenciada en zonas urbanizadas. Curiosamente, el número de teléfonos conectados en el país, el cual es de 60.38 millones, supera en un 119% el número total de la población (50,61 millones). Esto se explica entendiendo que existen personas que poseen más de una línea telefónica activa, dividas en: teléfono local, teléfono corporativo o para uso laboral, teléfono alternativo para viajes, entre otros. Por otro lado, el número de usuarios conectados a Internet es de 35 millones, es decir, el 69% de la población total tiene acceso a este servicio. Paralelamente, la misma cantidad de personas son usuarios activos en redes sociales. Por consiguiente, podría decirse que todos los usuarios de Internet en Colombia usan las redes sociales activamente (Medina, 2020).

Figura 14

Estado general del uso de móviles, internet y redes sociales

Fuente: Branch (Medina, 2020) El estado general del uso de móviles, Internet y redes sociales.

Colombia evidencia un positivo crecimiento en la implementación y uso de nuevas tecnologías, lo que permite a empresas grandes y pequeñas estar a la vanguardia y adoptar las tendencias que ofrece el mercado, así mismo promueve mantenerse actualizados con el fin de optimizar la información y por qué no vincularla en los procesos. Todo este avance tecnológico, es una oportunidad para las pequeñas, medianas y grandes empresas, permitiendo la muestra más rápida, oportuna y casi en tiempo real de nuevas creaciones y diseños a través de las redes sociales.

En el 2021, Colombia alcanzó cifras récords en el comercio electrónico y registró crecimientos que no se tenían presupuestados, llegando a más de 222 millones de transacciones de compras en línea (ElTiempo, 2021).

Tendencias Ambientales / Ecológicas

Las exigencias de los clientes están enfocadas a la adquisición de productos con empaques y contenido saludable, de procedencia ecológica y que no genere mayor impacto al medio ambiente.

Es la oportunidad perfecta para dar un giro a los tipos de empaque utilizados en la elaboración de los detalles, regalos y desayunos sorpresa, así como también a las anchetas dulces y saladas que se ofertan en la Tienda de Regalos. Sabemos que a nivel mundial los problemas ambientales ocupan un puesto importante y así mismo los países comprometidos con el cuidado del medio ambiente. A medida que se implementan el uso de nuevas tecnologías, también traen consigo formas de innovación que permiten mejorar la creación de nuevos empaques, cajas y envolturas, haciendo que los consumidores aporten más al cuidado del medio ambiente.

Análisis del Microentorno

> Según (Porter, 2008), "Para comprender la competencia y la rentabilidad de cada uno de estos sectores, uno debe analizar la estructura subyacente de cada sector en términos de las cinco fuerzas competitivas".

Comprender la estructura de un sector también es clave para un posicionamiento estratégico eficaz. Como veremos, defender a la empresa de las fuerzas competitivas y moldearlas para su propio beneficio es crucial para la estrategia (Porter, 2008).

A continuación, se realiza un análisis de las cinco fuerzas de Porter, permitiendo a la empresa Sorpresas y Regalos Lía identificar, analizar y evaluar su entorno interno y que generara impacto en el cumplimiento de sus objetivos. En la figura 15 se muestran las cinco fuerzas de Porter y que serán la base para realizar el análisis de la empresa.

Figura 15

Las Cinco fuerzas de Michael Porter

Fuente: (Porter,2008). Las cinco fuerzas competitivas que le dan forma a la estrategia.

La Cinco Fuerzas de Michael Porter

Amenaza de nuevos competidores entrantes

Con respecto a este ítem, y que además vincula a los competidores entrantes son también emprendedores que buscan y aprovechan una oportunidad de negocio, permitiéndoles la generación de ingresos. La preocupación que generada es la disminución de clientes, y de las solicitudes de detalles, regalos y desayunos sorpresa personalizados por parte de los consumidores.

La mayor amenaza de nuevos competidores se centra en la oferta de productos con precios más bajos, con el fin de acaparar clientes, pero desconociendo el principal objetivo de una tienda de regalos y detalles sorpresa, el cual es lograr mediante la creación y diseños originales la satisfacción del cliente.

Para generar una diferencia entre tantos oferentes, la tienda de regalos y piñatería siempre ofrece a sus clientes productos nuevos, innovadores y muy originales, además de la excelente calidad y el pecio.

Amenaza de productos sustitutos

En el mercado existen una gran variedad de productos, la gran mayoría con una diferencia en los precios, de acuerdo con la percepción de los clientes pueden cumplir con la misma función y tener características específicas. Sin embargo, la amenaza específicamente para este ítem es baja, debido a que los regalos personalizados permiten incluir productos de las marcas reconocida y que ya cuentan con alianzas previamente establecidas y ser utilizados en la elaboración de los detalles, regalas desayunos sorpresa

Poder de Negociación de los proveedores

Dentro del modelo de negocio de la Tienda de Regalos y Piñatería los proveedores ocupan un puesto muy importante en el proceso de creación, decoración y entrega de los detalles, regalos y desayunos sorpresa, puesto que son ellos quienes a partir de sus propios productos promueven de una forma indirecta la compra por parte de los clientes. Por tal razón establecer alianzas estratégicas permite la obtención de beneficios,

ganancias y rentabilidad. Con la formalidad y el respeto mutuo en la negociación se plantean y se solucionan situaciones negativas que pueden presentarse durante el proceso, fomentando la ejecución de planes de acción y el mejoramiento continuo.

Poder de Negociación de Clientes

El uso continuo de redes sociales e internet permite a los clientes navegar en varias plataformas comerciales, donde se ofertan una gran variedad de productos y servicios. Estas plataformas digitales promueven las compras on-line incentivando a los clientes a hacerlo incluso, desde la comodidad de su hogar.

En la Tienda de Regalos y Piñatería la atención y el Servicio al Cliente es una prioridad, mediante la adherencia y ejecución de los protocolos de atención por parte del personal encargado se logra que los clientes se sientan cómodos, seguros, bien atendidos y además con la garantía de que los productos que están recibiendo poseen una alta calidad y un excelente precio. Este proceso culmina con la satisfacción de los clientes permitiendo el reconocimiento y la recomendación de estos. Cabe resaltar que estas acciones están encaminadas a la excelencia en el servicio y la disminución de PQRs con respecto al servicio recibido.

Rivalidad entre Competidores

Es alto el número de competidores existentes en el mercado, las tiendas de regalos sorpresa y regalos personalizados no tienen precios fijos para sus productos lo que genera en los

clientes una percepción errónea sobre el valor real de los productos. La clave se encuentra en el valor agregado que la tienda ofrezca a sus clientes, incentivando la compra, la fidelización y recomendación el servicio.

Análisis sobre los riesgos y oportunidad de negocio en el sector

MEFI (Matriz de evaluación de los factores Internos)

Permite formular estrategias, resume y evalúa las fortalezas y debilidades más importantes dentro de las áreas funcionales de la organización. Ofrece una base para identificar y evaluar las relaciones entre dichas áreas (Hernandez, 2014).

La siguiente matriz permite identificar las principales Fortalezas y Debilidades en el sector de servicios al que pertenece la empresa Sorpresas y Regalos Lía. Se evaluarán las situaciones internas que afectan la Creación de la Tienda de Regalos y Piñatería.

Tabla 1

Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI).

	MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	PRODUCTO	0,42
0,65	**FORTALEZAS**				
F1	Alto Conocimiento del Sector de Regalos Personalizados	0,23	3	0,45	
F2	Reconocimiento y Recomendación de Clientes	0,09	3	0,27	
F3	Excelente Atención y Servicio a Clientes	0,10	3	0,3	
F4	Personal altamente Capacitado en la decoración Regalos Personalizados	0,09	2	0,18	
F5	Oportunidad de inversión	0,06	2	0,06	
F6	Clientes muy Satisfechos	0,08	3	0,24	
0,35	**DEBILIDADES**				

D1	Poca Participación en Redes sociales	0,04	1	0,04	
D2	Baja liquidez	0,06	2	0,12	
D3	Falta de Reconocimiento en el Mercado	0,06	1	0,06	
D4	Incrementar el Número de Seguidores en Redes Sociales	0,07	2	0,14	
D5	Inestabilidad Laboral	0,04	2	0,08	
D6	No cuenta con clientes fijos	0,08	2	0,16	
		1,00		**2,40**	**2,82**

Nota: Elaboración propia

MEFE (Matriz de evaluación de los factores Externos)

Como afirma el autor (Fred, 1997),” Una Matriz de evaluación del factor externo (EFE) permite a los estrategas resumir y evaluar la información económica, social, cultural, demográfica, ambiental, política, gubernamental, legal, tecnológica y competitiva”.

Esta matriz nos sirve para identificar las Oportunidades y Amenazas en el sector de servicios al que pertenece la empresa Sorpresas y Regalos Lía. Se evaluarán las situaciones externas que afectan la Creación de la Tienda de Regalos y Piñatería.

Tabla 2.

Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE)

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES EXTERNOS		**PONDERACIÓN**	**CALIFICACIÓN**	**PRODUCTO**	**0,37**
0,55	**OPORTUNIDADES**				
O1	Aumento e Implementación de nuevas Tecnologías	0,25	3	0,75	
O2	Alivios económicos por parte del Estado	0,05	4	0,2	
O3	Aumento de la demanda de regalos Personalizados	0,15	3	0,45	

O4	Alianzas estratégicas con empresas posicionadas en el mercado	0,05	1	0,05	
O5	Adquisición de Subsidios y ayudas del estado	0,04	2	0,08	
O6	Apertura de nuevos mercados	0,01	3	0,03	
0,45	**AMENAZAS**				
A1	Incertidumbre por posibles cierres del comercio	0,08	2	0,16	
A2	Incremento en los precios de productos importados	0,05	3	0,15	
A3	Falta de inversionistas debido a la crisis	0,08	1	0,08	
A4	Alta competitividad	0,10	3	0,3	
A5	Alto Índice de desempleo	0,13	2	0,2	
A6	Diferencia en los precios de los competidores	0,03	3	0,09	
		1,00		**2,56**	**2,93**

Nota: Elaboración propia

Análisis DOFA

Fortalezas y Debilidades de la Empresa Sorpresas y Regalos Lía

Tabla 3.

Análisis DOFA (Fortalezas y Debilidades)

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Cuenta Con personal Capacitado en Atención y Servicio al Cliente, lo que permite generar Experiencias Significativas en su Compra	Bajo porcentaje de participación en el mercado.

Capacidad de diseñar y elaborar nuevas referencias de producto para regalo.	Inicia con Inversión mínima para la creación de la empresa
Idea de negocio con crecimiento positivo	Empresa con poco tiempo en el mercado
Los precios de los productos son asequibles para los clientes, permitiendo ajustar presupuestos.	Costos publicitaria elevados
Ofrece y pone al servicio de los clientes productos originales.	Reto continuo para ofrecer nuevas referencias de productos.
Innovación continua y presentación de nuevos productos.	Falta algunas herramientas necesarias para la elaboración y creación de uvas referencias

Nota: Elaboración Propia

Oportunidades y Amenazas empresa sorpresas y regalos Lía

Tabla 4.

Análisis DOFA. (Oportunidades y Amenazas)

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Solicitudes y ventas continuas de detalles y regalos sorpresa personalizados.	Mandatos distritales, es decir cierres del comercio al por mayor y menos de manera continua, tales como la pandemia generada por el virus del Covid 19.
Innovación continua	Incremento de la competencia
Celebración de fechas especiales y entrega de regalos personalizados durante todo el año	Variabilidad en la situación económica y financiera por la que atraviesa el país
Mayor reconocimiento por parte de los consumidores con el uso de las redes sociales	Posicionamiento de los competidores con más trayectoria en el Mercado
La inclusión de nuevos productos creados a partir de la creatividad y diseño autónomo.	Plago de ideas de productos y referencias ya creadas.

Nota: Elaboración Propia

Estudio de Mercado

Análisis de la demanda

Segmento del mercado.

Los principales clientes, y potenciales clientes de la Tienda de Regalos y Piñatería Sorpresas Regalos Lía, son hombres y mujeres entre 15 y 65 años, de los estratos 3, 4, 5 y 6, con poder adquisitivo y además que les encante celebrar de forma diferente sus ocasiones especiales. Personas apasionadas por el arte y la creación de nuevas tendencias y productos para regalar, que les guste enviar Regalos personalizados y muy originales a un ser querido, puede ser su pareja, un familiar, amigos y conocidos. La tienda de Regalos tiene ubicación virtual y física de manera que permite llegar a un gran número de clientes, quienes demuestren su interés para adquirir los productos y referencias de la tienda.

El público Objetivo al cual va dirigido los productos y servicios de la Tienda de Regalos son:

- Amantes de la creatividad, creación y decoración de nuevos productos
- Personas a las cuales les gusta celebrar cada ocasión especial, principalmente a un ser querido.
- Todos los estratos
- Todas las edades (quien recibe). hombres y mujeres entre 15 y 65 años (quien envía)
- Localización y ubicación geográfica a nivel físico y virtual de la tienda de Regalos.

La Tienda de Regalos Sorpresas y Regalos Lía está ubicada en Bogotá en la Calle 16 F # 103-03 en el Barrio Fontibón. La zona es en el occidente de la ciudad y está ubicada cerca de una vía principal (calle 13) lo que genera un alto flujo de personas a pie y en medios de transporte propios y públicos. Está rodeada de varios locales comerciales cuyos servicios y productos son diferentes a los que ofrece a tienda de Regalos y Piñatería Sorpresas y Regalos Lía.

Propuesta única de valor

"*Creamos Experiencias Significativas*"

"*Que Seas Tú, Quien Dibuje Una Sonrisa En Su Rostro*"

"Y *Tú, Como Celebras el Cumple de Tu Persona Favorita"*

Tamaño del mercado

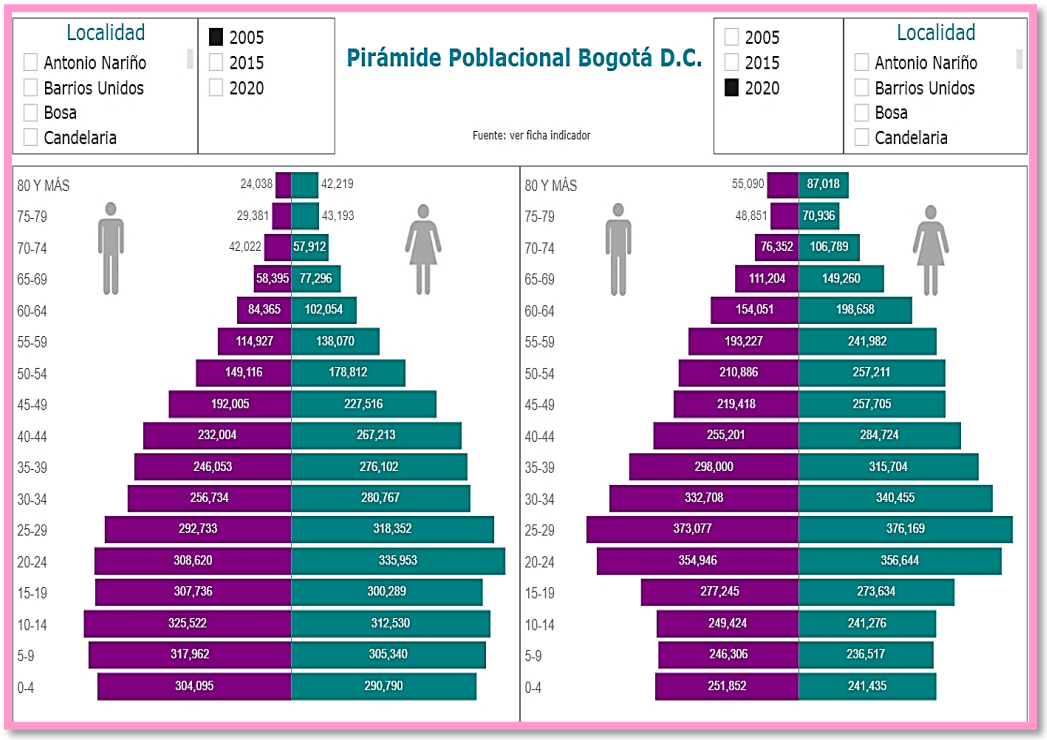
Teniendo en cuenta el mercado meta definido, y a la población tanto a nivel local como nacional, se estima un promedio aproximado de 50.100 habitantes.

Demanda potencial

Se compone por hombres y mujeres entre 15 a 65 años, de los estratos 3, 4, 5 y 6, con poder adquisitivo y además celebren de forma diferente sus fechas y ocasiones especiales. Dichos hombres y mujeres viven en Bogotá, principalmente en las localidades de Fontibón con 444.951 Hab. Usaquén con 474186 Hab. Suba con 1.569.978 Hab. (saludata, 2021) información que se evidencia en la figura 16.

Figura 16

Pirámide Poblacional Bogotá



Fuente: SALUDATA Observatorio de Salud de Bogotá. Pirámide Poblacional Bogotá DC. años 2005, 2015 y 2020

El crecimiento demográfico es una oportunidad para ampliar las ventas de los productos ofrecidos, es muy importante realizar un trabajo continuo para dar cumplimiento a las necesidades y deseos de los consumidores, así mismo se obtienen mayores ingresos generando la rentabilidad del negocio. Cada vez son más las personas interesadas en adquirir productos personalizados, haciendo uso de todos los canales propuestos que faciliten su compra.

Análisis de la oferta

Análisis de la competencia

En la ciudad de Bogotá y sus alrededores los competidores directos y mayormente reconocidos en el mercado son Sorpresas a Tiempo, Regalos que hablan, Bogotá desayunos 94 y hecho para ti.

Tabla 5

Análisis de la Competencia

COMPETENCIA	CARACTERISTICAS	TIPO DE CLIENTE	PRECIO
	Creativos Colombianos con reconocimiento internacional, expertos en la creación, diseño, producción y envió de REGALOS únicos y EXPERIENCIAS inolvidables para celebrar todo tipo de ocasión: Desayunos Sorpresa, Arreglos florales y frutales, Anchetas Dulces y Saladas, Tortas dulces y Peluches	Todo publico	Desde $129.900 a $349.900
	Regalos originales para hombres, mujeres y niños a domicilio en Bogotá, celebra fechas como cumpleaños aniversarios y más... Hay muchas oportunidades para expresar a tus seres queridos lo importantes que son para ti.	Todo publico	Desde $20.000 hasta $140.000

	Entregamos tus detalles y regalos sorpresa para aquellas personas que quieres llenar de alegría, dulzura y creatividad.	Todo publico	Desde 130.000 a 252.000
	Tenemos miles de opciones para que puedas sorprender a las personas que hacen parte de tu vida. Tenemos desayunos, onces, almuerzos, cenas, peluches, flores y muchas más opciones para que elijas cual es la más indicada para ti.	Todo publico	Desde 120.000 hasta 300.000

Nota: Elaboración propia. Imágenes y descripción tomadas desde internet de las páginas sorpresas a tiempo, regalos que hablan, desayunos Bogotá 94 y hecho para ti.

Oportunidades a partir del análisis de la competencia.

¡¡Crear Experiencias Significativas!!

Regalos Originales

Creación e Innovación continua de las nuevas referencias de regalo

Ofrecer servicio y atención cliente de forma constante con enfoque en su satisfacción y recomendación

Atención personalizada en la tienda tanto a nivel virtual y tienda física

Hacer uso de todos los canales de comunicación, promoción y venta de los productos por medio de las redes sociales mayormente conocidas y de uso continuo.

Diferenciación en el precio de los reglaos productos.

Investigación de Mercado

Objetivos de La Investigación

Objetivo General

Desarrollar un plan de negocio para la creación de la empresa Sorpresas y Regalos Lía, dedicada a la elaboración de detalles personalizados, regalos y desayunos sorpresa para toda ocasión en la ciudad de Bogotá. Estableciendo la oportunidad y viabilidad del proyecto de emprendimiento.

Objetivos Específicos

-Realizar un estudio de mercado que permita identificar las principales necesidades y deseos manifestados por los consumidores, haciendo un análisis de la demanda y la oferta en la ciudad de Bogotá.

-Identificar y evaluar las principales fortalezas y debilidades de la empresa Sorpresas y Regalos Lía frente a la competencia, de forma que permita dar viabilidad y factibilidad del proyecto.

- Analizar los datos recopilados y demostrar con resultados la oportunidad y aceptabilidad de la tienda sorpresas y Regalos Lía dedicada a la elaboración de detalles personalizados, regalos y desayunos sorpresa para toda ocasión en la ciudad de Bogotá

Metodología de la investigación

Tipo de Estudio

Para la creación de la Tienda de Regalos y Piñatería, el cual es un plan de negocio se desarrollará un estudio descriptivo y de observación, lo cual permitirá recolectar un gran número de información para la ejecución del proyecto y la toma de decisiones.

Método de Estudio

Para la creación de la Tienda de Regalos y Piñatería se utilizará los siguientes métodos: Observación y análisis de la información

El primero basado en la utilización y aplicación de nuevas tendencias para la celebración de fiestas y eventos, y el segundo permite identificar los pro y contras según ubicación de la tienda, así como también las principales características con respecto a ventajas y desventajas en el sector.

Técnica

Se tendrá en cuenta todas las fuentes primarias y secundarias de información recopilada en internet, libros, antecedentes de investigación y trabajos previos, sobre la experiencia en la creación de una Tienda de Regalos y Piñatería. Los datos confirmados del DANE también se incluirían en el estudio

También se aplicará la técnica de observación.

Instrumento

Mediante la ejecución del proyecto y creación de la tienda de regalos se realizará una encuesta como instrumento de investigación. Esta encuesta está dirigida a los clientes y potenciales clientes de la tienda en la localidad de Fontibón en la ciudad de Bogotá, permitirá conocer la frecuencia que un cliente envía un regalo personalizado a domicilio, la intención de compra, y el valor que estaría dispuesto a pagar por los productos incluidos por secciones en el portafolio de servicio de la tienda de regalos.

Cálculo de la muestra

Para el desarrollo de la actividad del proyecto, la población es un factor fundamental dentro del proceso de ejecución, teniendo en cuenta que para la empresa Sorpresas y Regalos Lía la opinión de sus clientes es muy importante, además porque todos los productos y servicios que ofrece la empresa están puestos a su disposición, y reconoce que con su compra se lograran los objetivos propuestos.

La muestra se aplicó a la población de la localidad en Fontibón de la ciudad de Bogotá, donde está ubicada la tienda física de la empresa Sorpresas y Regalos Lía. Para el cálculo de la muestra se utilizó la información sobre el número de habitantes de la población de Fontibón publicada por la Alcandía Local de Fontibón, tomada de los datos del DANE 2017, correspondiendo a 413.734 habitantes, como resultado final de 504 encuestas.

Muestra

N = 413.734 habitantes

$$n = \frac{Z^2 * p * q *}{e^2 (N - 1) + Z^{2*} p * q}$$

Donde:

$n = Z^2 * p * q * n / e^2 (N - 1) + (Z^{2*} p * q)$

N= (413.734) Tamaño de la Población

Z= 1.96 Nivel de confianza

p= probabilidad de éxito (0,5)

q= probabilidad de (0,5)

e= (5%) error

$$n= \frac{(1.95)^2\,(0.5)\,(0.5)\,(413734)}{(0.05)^2(413734-1)+(1.95)^2\,(0.05)\,(0.05)}$$

$$n= \frac{(3.8025)\,(0.25)\,(413734)}{(0.0025)\,(413733)+(3.8025)\,(0.25)}$$

$$n= \frac{3.933.058.8}{1.034.332+0.950625}$$

$$n \quad \frac{3.933.058.8}{1.984.957}$$

n= 504

En la recolección de datos se realizan 250 encuestas físicas. Cumpliendo con el 49.6% de la muestra total. A continuación, se muestra la estructura de preguntas y los resultados obtenidos mediante la recolección y el análisis de datos.

Desarrollar un plan de negocio para la creación de la empresa Sorpresas y Regalos Lía, dedicada a la elaboración de detalles personalizados, regalos y desayunos sorpresa para toda ocasión en la ciudad de Bogotá. Estableciendo la oportunidad y viabilidad del proyecto de emprendimiento.

Fecha_____

Buenos días/tardes, mi nombre es Maria Analy Ante soy estudiante de octavo semestre del programa mercadeo en la Universidad Cooperativa de Colombia, estoy realizando una encuesta como instrumento para la recolección de información. El objetivo de la encuesta es conocer la intención de compra, la frecuencia y el precio que los clientes estarían dispuestos a invertir en un detalle, regalo o desayuno sorpresa personalizado en la ciudad de Bogotá.

Los datos suministrados y la información registrada en esta encuesta serán analizados y aplicados para uso exclusivamente académico y reposarán en los archivos de la Universidad Cooperativa de Colombia.

Por favor conteste las preguntas rellenado con una (x) la casilla correspondiente y según su elección.

Nombre:

Genero:

Edad:

Estrato socio-económico:

¿Ha enviado usted alguna vez un detalle o regalo sorpresa?

Si No

2. ¿Con que frecuencia compra o envía un detalle o regalo sorpresa?

Semanalmente

Mensualmente

Trimestralmente

Semestralmente

Anualmente

3. ¿Cuál es el precio que estaría dispuesto a pagar por un detalle o regalo sorpresa?

Entre $15.000 v $25.000

Entre $25000 v $40.000

Entre $40.000 y $70.000

Entre $70.000 y

Mas de $100.000

4. ¿Cuál es su primera opción cuando compra o envía un detalle o regalo sorpresa?

Chocolates

Peluches

Desayuno Sorpresa

Anchetas Mixtas

Arreglos Florales

Bolsos y Carteras o Billeteras

Ropa

5. ¿Qué lo motiva mayormente a la hora de elegir y comprar un regalo sorpresa?

Diseño

Precio

Innovación

Decoración

Tamaño del Producto

6. ¿Cuál es la ocasión en donde compra o envía más regalos sorpresa

Cumpleaños

Aniversario

Dia de la Madre

Dia del Padre

Amor y Amistad

Dia de la Mujer

7. Le gusta a usted personalizar los Detalles, Regalos y Desayunos sorpresa?

Si ☐ No ☐

8. De los siguientes productos, cual es el que más personaliza

Tarjetas con Foto

Tasas Mágicas

Globos Burbuja con nombre

Camisetas,

Cajas Sorpresa

9. Cuál es el medio de comunicación que utiliza normalmente para informarse acerca de las nuevas tendencias de detalles y regalos sorpresa

Redes Sociales Facebook, Instagram, YouTube

Periódicos y Revistas

Televisión, radio

Volantes

Comerciales y Vallas Publicitarias

10. En qué lugares suele realizar la compra de sus detalles y regalos sorpresa?

Tienda de Regalos Personalizados

Almacenes de cadena

Tiendas de Barrio

Tiendas Virtuales (internet)

Comercio Informal

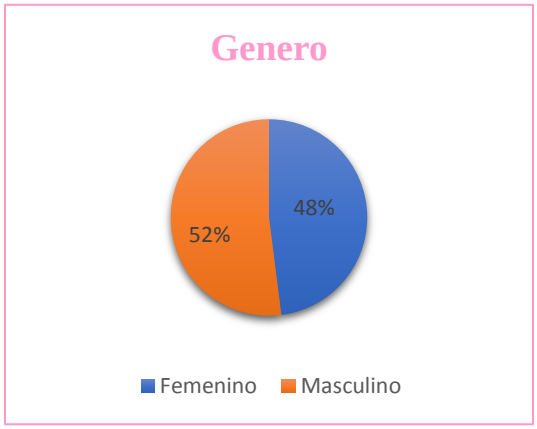
Recolección y análisis de datos

Tabla 6.Género**.**

Ítem	Cantidad	Participación
Femenino	120	48%
Masculino	130	52%
Total	250	100%

Elaboración Propia, de acuerdo con los resultados de la encuesta

Figura 17. ***Participación Género***.



Elaboración Propia, de acuerdo con los resultados de la encuesta

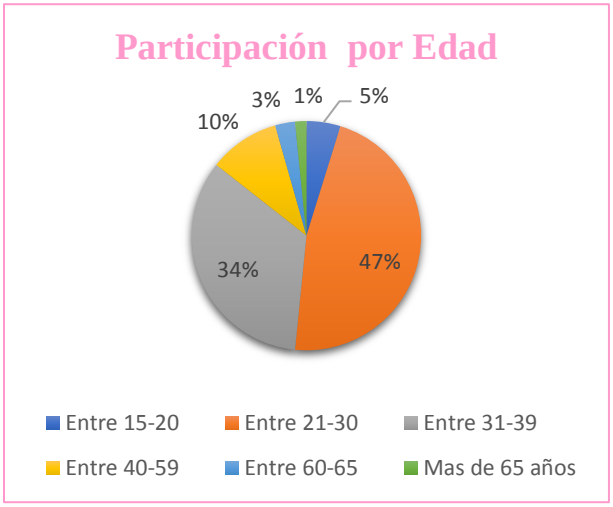
De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta se puede evidenciar que el género masculino tuvo una mayor participación con un porcentaje del 52%, frente a la participación del género femenino con un porcentaje de 48%. Por otra parte, se puede analizar también el alto de grado de relacionamiento y decisión por parte de los hombres a la hora de enviar un detalle o regalo sorpresa a una persona especial.

Tabla 7. Edad.

Edad	Cantidad	Participación
Entre 15-20	12	5%
Entre 21-30	117	47%
Entre 31-39	85	34%
Entre 40-59	25	10%
Entre 60-65	7	3%
Mas de 65 años	4	1%
Total	250	100%

Elaboración Propia, de acuerdo con los resultados de la encuesta

Figura 18. **Participación por Edad**



Elaboración Propia, de acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta

Las personas con edades entre 15 a 20 años, son el 5% de las encuestas aplicadas. De 21 a 30 años son el 47%. De 31 a 39 años son el 34%. De 40 a 59 años son el 10%. De 60 a 65 años son el 3%. Mas de 65 años son el 1%. Con respecto a los resultados obtenidos encontramos que todos los rangos propuestos en la encuesta adquieren este tipo de productos y servicios ofrecidos, así como también durante el análisis se puede evidenciar que las personas con edades entre 21 a 30 años con un porcentaje de participación del 47% y de 31 a 39 años con un porcentaje de participación del 34% son quienes mayormente compran y envían detalles y regalos sorpresa, convirtiéndose en el nicho principal y de cara al desarrollo comercial de la propuesta de emprendimiento.

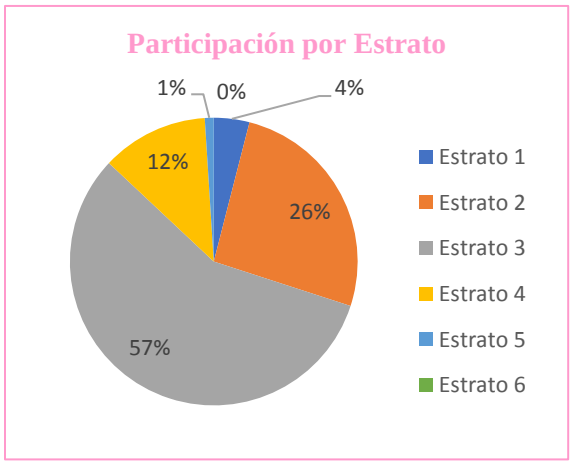
Tabla 8.*Estrato Socioeconómico*

Estrato Socioeconómico	Cantidad	Participación

Estrato 1	9	4%
Estrato 2	65	26%
Estrato 3	142	57%
Estrato 4	30	12%
Estrato 5	3	1%
Estrato 6	1	0%
Total	250	100%

Elaboración Propia, de acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta

Figura *19* *Participación por Estrato Socioeconómico*



Elaboración Propia, de acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta

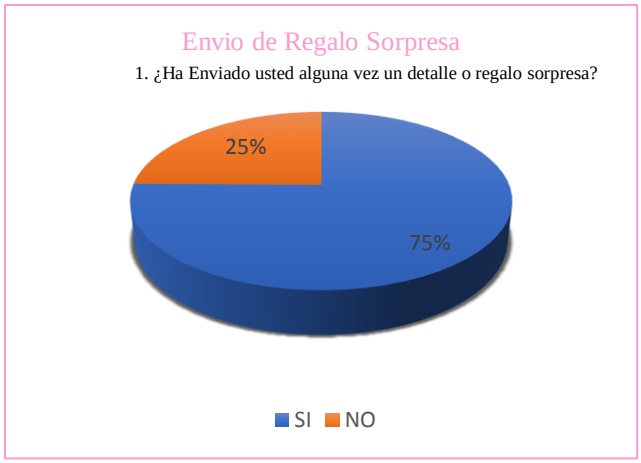
Con respecto a los resultados obtenidos por estrato socioeconómico 1,2,3,4,5 y 6, se puede evidenciar que el estrato 3 obtiene el mayor porcentaje con un 57% de participación, seguido del estrato 2 con un 26% de participación y el estrato 4 con un 12 % de participación. Este último con una alta proyección de crecimiento teniendo en cuenta la apertura de la tienda en el sector.

Tabla 9. ***Envía Detalle o Regalo Sorpresa***

1. ¿Ha enviado usted alguna vez un detalle o regalo sorpresa?		
Ítem	**Cantidad**	**Participación**
SI	188	75%
NO	62	25%
Total	250	100%

Elaboración Propia, de acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta

Figura 20. ***Participación Envía Detalle o Regalo Sorpresa***



Elaboración Propia, de acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta

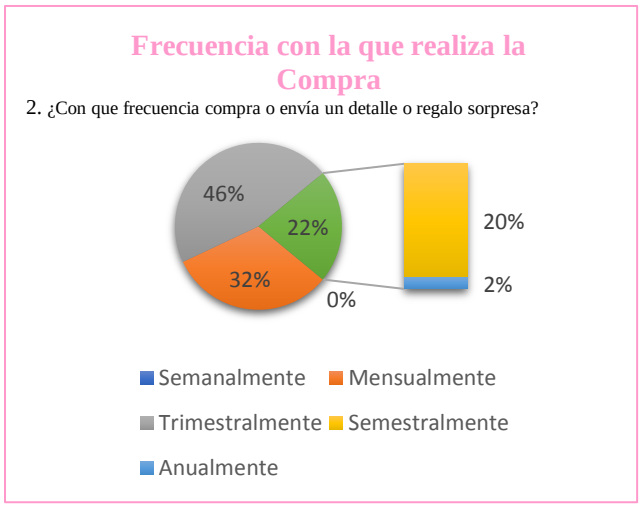
La respuesta a la primera pregunta por parte de las personas encuestas afirman en un 75% haber enviado alguna vez un detalle o regalo sorpresa, mientras que el 25% del porcentaje de participación afirman no haber enviado antes un detalle o regalo sorpresa. Aunque el resultado es bueno, es importante aplicar estrategias que permitan trabajar y atraer a este grupo de clientes potenciales que afirman no haber enviado antes un detalle o regalo sorpresa.

Tabla 10. ***Frecuencia de Compra***

2. ¿Con que frecuencia compra o envía un detalle o regalo sorpresa?		
Ítem	**Cantidad**	**Porcentaje**
Semanalmente	1	0%
Mensualmente	80	32%
Trimestralmente	115	46%
Semestralmente	50	20%
Anualmente	4	2%
Total	250	100%

Elaboración Propia, de acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta

Figura 21. ***Participación Frecuencia de Compra***



Elaboración Propia, de acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta

Según los resultados obtenidos en la encuesta, el 46% de las personas manifiesta comprar o enviar detalles y regalos sorpresa de forma trimestral, convirtiéndose en la frecuencia más alta. Así mismo en el análisis realizado se encuentra también que el 32% lo hace de forma mensual, seguido de un 20% semestralmente, y de forma anual el 2%.

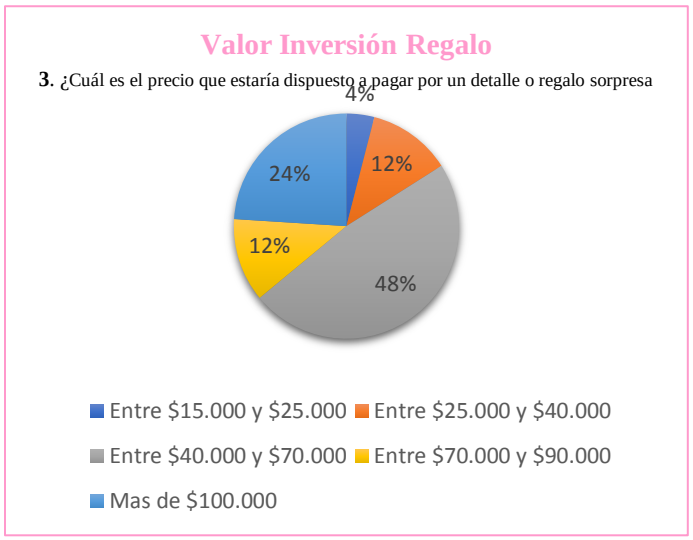
Tabla 11.***Precio Dispuesto a Pagar***

3. ¿Cuál es el precio que estaría dispuesto a pagar por un detalle o regalo sorpresa?

Ítem	Cantidad	Porcentaje
Entre $15.000 y $25.000	10	4%
Entre $25.000 y $40.000	30	12%
Entre $40.000 y $70.000	120	48%
Entre $70.000 y $90.000	30	12%
Mas de $100.000	60	24%
Total	250	100%

Elaboración Propia, de acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta

Figura 22. ***Participación precio Dispuesto a Pagar.***



Elaboración Propia, de acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta

El 48% de las personas encuestadas indica que está dispuesto a invertir en un detalle o regalo sorpresa entre $40.000 y $70.000, mientras que el 12% dispone de un presupuesto entre $25.000 y $40.000, y también entre $70.000 y $90.000 respectivamente. Una parte de los encuestados afirma en un 4% que invertiría entre $15.000 y $25.000 en un detalle o regalo sorpresa. A partir de los resultados obtenidos se puede tener una idea mucho más clara sobre las

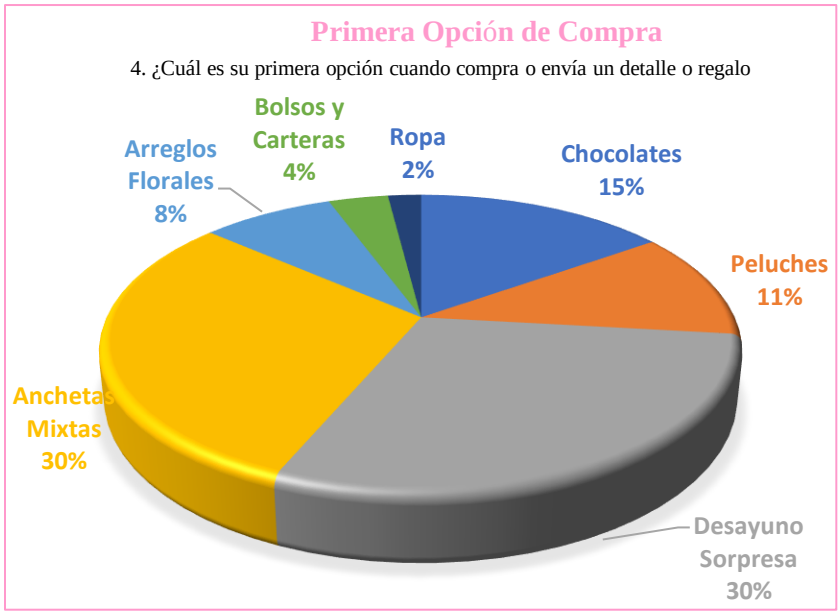
estrategias de precio a aplicar para el desarrollo del proyecto que contribuirán al fortalecimiento y a la rentabilidad de la empresa.

Tabla 12. ***Primera Opción de compra.***

4. ¿Cuál es su primera opción cuando compra o envía un detalle o regalo sorpresa?		
Ítem	**Cantidad**	**Porcentaje**
Chocolates	38	15%
Peluches	29	11%
Desayuno Sorpresa	74	30%
Anchetas Mixtas	75	30%
Arreglos Florales	20	8%
Bolsos, Carteras o Billeteras	9	4%
Ropa	5	2%
Total	250	100%

Elaboración Propia, de acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta

Figura 23. ***Participación Primera Opción de Compra***



Elaboración Propia, de acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta

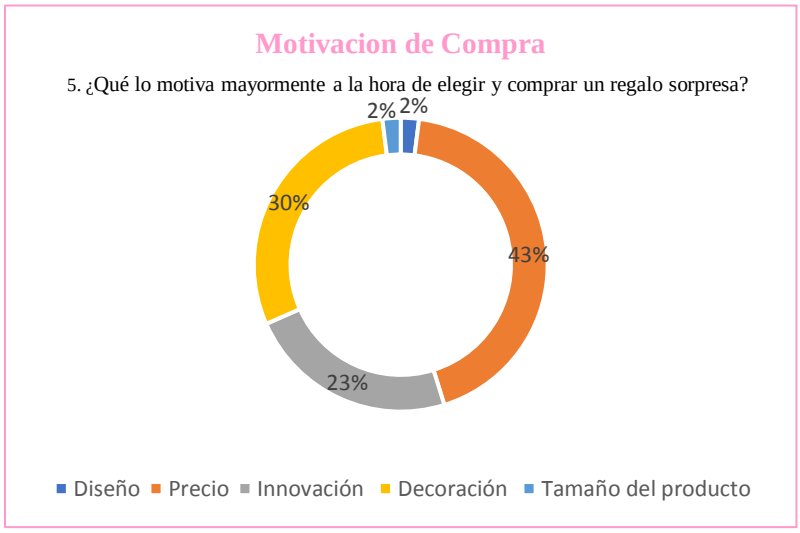
La población encuestada responde a esta pregunta, afirmando que a la hora de comprar o enviar un regalo su primera opción son los desayunos sorpresa y anchetas mixtas, con un porcentaje de participación del 30% cada una, respectivamente. Seguido de chocolates con una participación del 15%, peluches con una participación del 11%, arreglos florales con una participación del 8%, bolsos, carteras o billeteras con una participación del 4% y ropa con una participación del 2%. La información obtenida permite identificar los principales productos para tener siempre disponible en la tienda, de forma que se cumpla con las necesidades y deseos de los clientes.

Tabla 13. ***Principal Motivo para Realizar la Compra***

5. ¿Qué lo motiva mayormente a la hora de elegir y comprar un regalo sorpresa?		
Ítem	**Cantidad**	**Porcentaje**
Diseño	5	2%
Precio	108	43%
Innovación	58	23%
Decoración	74	30%
Tamaño del producto	5	2%
Total	250	100%

Elaboración Propia, de acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta

Figura 24.Participación Principal Motivo para Realizar la Compra



Elaboración Propia, de acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta

La población encuestada responde a la pregunta número cinco ¿qué lo motiva mayormente a la hora de elegir y comprar un regalo sorpresa de la siguiente manera: el precio del producto es la principal motivación para realizar la compra con un 43% de participación, seguido de la decoración con un porcentaje de participación del 30%, la innovación del producto también motiva a realizar la compra del producto con un 23% de participación, así mismo dentro del análisis se evidencia que el diseño y el tamaño del producto obtiene un 2% de participación cada uno respectivamente.

Tabla 14. Celebración Ocasión Especial.

6. ¿Cuál es la ocasión en donde compra o envía más regalos sorpresa		
Ítem	**Cantidad**	**Porcentaje**
Cumpleaños	68	27%
Aniversario	31	13%
Día de la madre	78	31%
Día del padre	53	21%
Amor y amistad	14	6%
Día de la mujer	6	2%
Total	250	100%

Elaboración Propia, de acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta

Figura 25. Participación Ocasión Especial

Elaboración Propia, de acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta

Con respecto a la celebración de ocasiones especiales, las personas encuestadas afirman que el día de la madre es cuando más celebran y compran regalos personalizados, con un porcentaje de participación del 31% seguido de la celebración de la fecha de cumpleaños de un familiar o de una persona especial para ellos con un 27%, también el día del padre es muy importante y la población encuestada la celebra con un porcentaje de participación del 21%. La celebración de otras fechas especiales como aniversarios obtiene un 13% de participación, seguido de amor y amistad con un 6% y día de la mujer en un 2% del total de personas encuestadas. La información obtenida permite a la empresa prepararse con anticipación para dar

cumplimiento a los eventos, los cuales involucran productos de temporada y que promueven un gran número de ventas.

Tabla 15.Personaliza sus Detalles y Regalos

7. Le gusta a usted personalizar los detalles, regalos y desayunos sorpresa?		
Ítem	**Cantidad**	**Porcentaje**
Si	94	38%
No	45	18%
Algunas Veces	111	44%
Total	250	100%

Elaboración Propia, de acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta

Figura 26. Participación Personaliza sus Detalles y Regalos

Elaboración Propia, de acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta

Del número de personas encuestadas el 44% personaliza sus detalles, regalos y desayunos sorpresa algunas veces, el 38% si personaliza siempre y el 18% no los personaliza. De acuerdo con los resultados obtenidos la empresa debe realizar un trabajo encaminado a incentivar a la población ubicada en el 18% de participación que no personaliza sus regalos, promoviendo alternativas que dentro de la decoración muestren al consumidor la diferencias entre personalizar

y o no personalizar sus detalles y regalos. De esta manera se logrará un cambio en la postura del cliente generando mayores ventas que impactaran positivamente en los ingresos y rentabilidad de la empresa.

Tabla 16. Productos que más personaliza

8. ¿De los siguientes productos, cual es el que más personaliza?		
Ítem	**Cantidad**	**Porcentaje**
Tarjetas con foto	54	22%
Tasas mágicas	88	35%
Globos burbuja con nombre	23	9%
Camisetas	74	30%
Cajas Sorpresa	11	4%
Total	250	100%

Elaboración Propia, de acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta

Figura 27. Participación Productos que más Personaliza

Elaboración Propia, de acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta

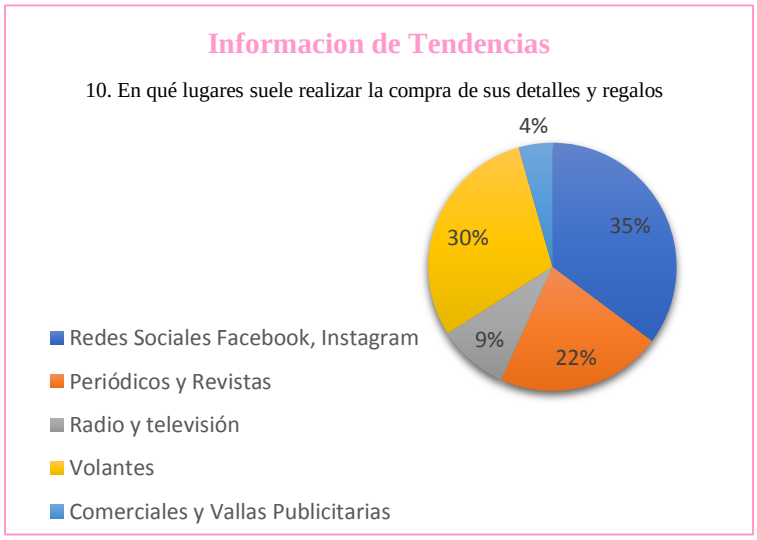
La población encuestada afirma que personaliza tarjetas con foto en un 22% del porcentaje de participación, un 35% personaliza mug mágicos, seguido del 9% quienes personalizan globos burbuja, el 30% personaliza camisetas convirtiéndose en el producto con mayor demanda. Por ultimo las cajas sorpresa con un 4% de participación.

Tabla 17. Medio por el cual se informa sobre Tendencias.

9. Cuál es el medio de comunicación que utiliza normalmente para informarse acerca de las nuevas tendencias de detalles y regalos sorpresa		
Ítem	**Cantidad**	**Porcentaje**
Redes Sociales Facebook, Instagram	88	35%
Periódicos y Revistas	54	22%
Radio, televisión,	23	9%
Volantes	74	30%
Comerciales y vallas Publicitarias	11	4%
Total	250	100%

Elaboración Propia, de acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta

Figura 28 Información de Tendencias



Elaboración Propia, de acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta

Con respecto al medio de comunicación por el cual se informan los encuestados sobre las nuevas tendencias de regalos personalizados en el mercado, tienen como primera opción las redes sociales Facebook, Instagram con un 35% de participación, seguido de la información contenida en volantes con un porcentaje de participación del 30%, el tercer medio son los periódicos y revistas con un 22% de participación, el cuarto puesto lo ocupan la radio y

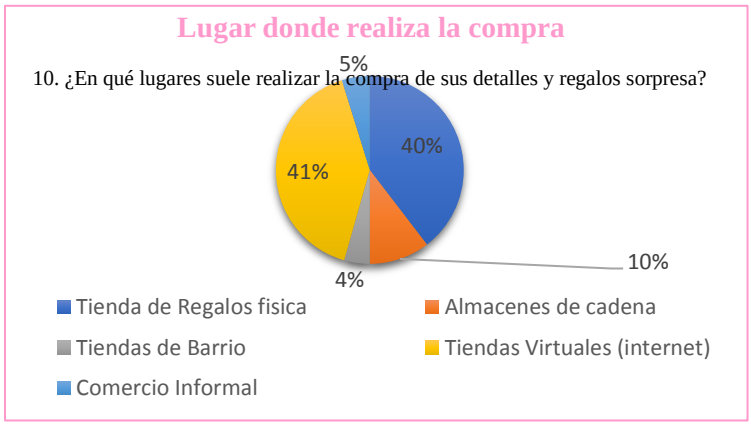
televisión con un 9% de participación así mismo se informan mediante comerciales y vallas con un 4% de participación. Esta información permite a la empresa determinar las estrategias de promoción del producto y la optimización de los recursos y herramientas tecnológicas de tal forma que le llegue al público objetivo durante el desarrollado del proyecto.

Tabla 18. Lugar donde realiza la Compra

10. ¿En qué lugares suele realizar la compra de sus detalles y regalos sorpresa?		
ITEM	**Cantidad**	**Porcentaje**
Tienda de Regalos física	99	40%
Almacenes de cadena	26	10%
Tiendas de Barrio	11	4%
Tiendas Virtuales (internet)	102	41%
Comercio Informal	12	5%
Total	250	100%

Elaboración Propia, de acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta

Figura 29. Participación Lugar donde Realiza la Compra.



Elaboración Propia, de acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta

La población encuestada respondió a la décima pregunta que su primera opción para realizar la compra de detalles y regalos sorpresa son las tiendas virtuales con páginas y perfiles en internet con un 41% de participación, en segundo lugar se encuentran las tiendas de regalos físicas con

una participación del 40%, se evidencia también dentro del análisis que aunque con una participación más baja pero también importante son los almacenes de cadena para comprar detalles con un 10% , el comercio informal con un 5% , y las tiendas de barrio con un 4%. Los resultados arrojados con respecto al lugar preferido para comprar regalos y detalles por parte de los consumidores abren una gran oportunidad para realizar a mediano plazo la apertura de nuevas tiendas físicas generando mayor confianza y seguridad a los consumidores a la hora de comprar un regalo sorpresa. Claro, sin dejar de lado la tienda virtual que ocupa el primer puesto dentro de la participación en el estudio.

Estrategias de Marketing

Estrategias de producto –Plan de introducción al mercado

Producto

Sorpresas y regalos Lía, ofrece y pone a la disposición de sus clientes desayunos sorpresa personalizados, se incluyen productos con un alto contenido saludable entre ellos proteína, vitaminas, tales como huevos, carnes, embutidos, frutas, jugos naturales y más, convirtiéndose en una excelente opción para iniciar el día. Así mismo los clientes también encuentran en la tienda detalles y regalos para toda ocasión, cada uno con un toque de innovación y diseño adecuado para cada cliente, ofreciendo un valor agregado en el producto final. Por otra parte, sorpresas y regalos lía, ofrece a sus clientes una gran variedad de productos y servicios, permitiendo escoger el mejor regalo para cada ocasión, dichos productos y servicios se dividen por secciones, dando un orden a cada línea ofrecida al cliente.

Figura 30. Estrategia de producto

Nota: Elaboración propia

Prototipo

Marca

Los productos y servicios como detalles, regalos, desayunos sorpresa, anchetas dulces y saladas, con previo registro, se conoce en el mercado bajo la marca Sorpresas y Regalos Lía

Figura 31 Marca Sorpresas y Regalos Lía

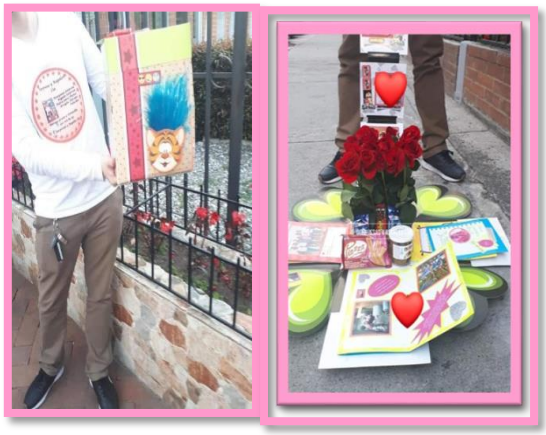
Nota: Elaboración Propia

Empaques

Todos los detalles, regalos, desayunos sorpresa y los demás productos de la línea, requieren un empaque, el cual debe cumplir con unas características propias para el transporte y conservación del contenido.

Figura 32. Empaques

IMAGEN EMPAQUE	MATERIAL	DESCRPCION
	Madera	Base en madera, utilizada para la organización y transporte de los desayunos sorpresa. La ventaja del producto es que es reutilizable y el cliente puede seguir haciendo uso de ella.
	Madera	Base en madera plegable, utilizada para la organización y transporte de los desayunos sorpresa. La ventaja del producto es que es reutilizable y el cliente puede seguir haciendo uso de ella.
	Botella Vidrio	Botella de material vidrio, ideales para empacar productos personalizados SRL.

	Botellas de Vidrio	Botella de vidrio, se usan para empacar jugos, bebidas calientes.
	Plástico	Empaques en Acetato, ideales para la acomodación y conservación de frutas y postres
	Empaques con mensaje con material de cartón	Cajas Sorpresa de Cartón, decoradas. Incluyen fotos, mensajes, tarjetas, leyendas. Decoración interna y externa.

Nota: Elaboración Propia

Estrategias de Distribución.

Figura 33. Canal de distribución

Nota: Elaboración Propia

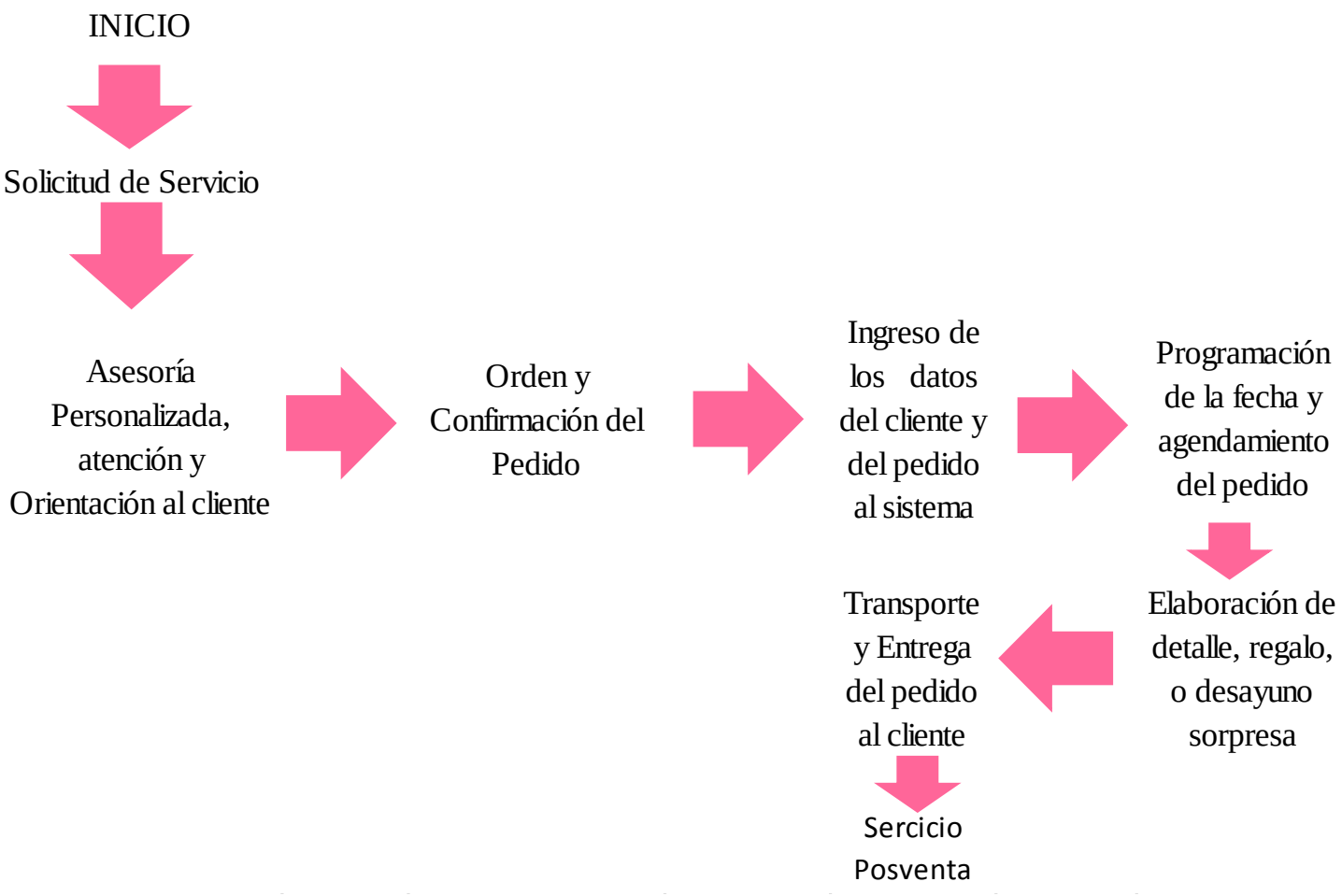
El canal de distribución de los servicios que ofrece sorpresas y regalos lía será directo fabricante-consumidor, teniendo en cuenta que es un proceso corto, también representa un nivel más exigente y de compromiso de entrega directa al consumidor. Por tal razón debe existir mediante el proceso una excelente comunicación con el cliente, fomentando la disminución del riesgo y percepción negativa del servicio por parte del cliente. Con el firme objetivo de garantizar la satisfacción del cliente sorpresas y regalos lía, hace uso continuo de los canales de comunicación, para mantener a sus clientes informados acerca del proceso de entrega de pedidos, uno de ellos es el WhatsApp, y las líneas telefónicas permitiendo el ingreso de llamadas directas de los clientes para resolver dudas y preguntas del proceso.

Sorpresas y Regalos Lía cuenta con una tienda física y virtual, ubicada la Calle 16f 103-03 en el barrio laguna, en la localidad de Fontibón en la ciudad de Bogotá. Desde la tienda se realzará la distribución de los productos, de esta manera se genera confianza y una percepción de seguridad de los clientes quienes solicitan el servicio.

En cuanto a los desayunos sorpresa, estos tienen una prioridad de entrega, teniendo en cuenta la cadena de producción y elaboración de los productos preparados, además la necesidad de consumo a primeras horas del día. La distribución de los detalles, regalos, anchetas dulces y

saladas, los arreglos florales con destino a los consumidores está proyectado con entrega en punto físico y también con servicio a domicilio, esto se realizará a través de vehículo propio, moto y mensajería; este último será asumido por el cliente y se informará antes de efectuar el proceso de compra de los productos de regalo.

Figura 34.
Diagrama de distribución tienda física



Elaboración propia

Figura 35

Formato orden de pedido

Orden de Pedido
Somos Sorpresas y Regalos Lía
¡¡Creamos Experiencias Significativas!!

Fecha	
Datos del Remitente	
Nombre:	
Cédula:	
Teléfono:	
Correo :	
Fecha de Nacimiento:	
Datos del Destinatario	
Nombre:	
Dirección:	
Localidad, Barrio:	
Teléfono:	
Nombre de la Empresa, si aplica:	
Datos del Pedido (Espacio Diligenciado por el Representante de Servicio)	
Línea de Servicio/Sección:	
Tipo de Producto/Regalo:	
Ocasión para celebrar /Motivo:	
Fecha de Entrega:	
Producto Referencia:	
Rango Jornada Entrega:	
Valor:	

Mensaje Personalizado:

Adicionales

Tarjeta con foto ☐ **Peluche** ☐ **Otro** ☐
Globo Burbuja ☐ **Postre, Torta, Ponque** ☐ **¿Cual?** _____

Forma de Pago

Efectivo ☐ **Nequi** ☐ **Efecty** ☐ **Transferencia Bancolombia** ☐
Daviplata ☐ **Paga todo** ☐

Nota: El valor del servicio debe ser cancelado con 24 horas de anticipación y enviar soporte al whatsApp 3507088949

Pagos por Efecty y PagaTodo el cliente asume el valor del envío

Observaciones:

Síguenos En Nuestras Redes Sociales Como Sorpresas Y Regalos Lía ***3507088949***

Elaboración propia

Fijación y políticas de precio.

Teniendo en cuenta la amplia variedad de productos únicos y muy originales, y que además poseen características diferenciadoras con los productos de otras marcas en el mercado, acompañado con una alta y excelente calidad de los productos que ofrece sorpresas y regalos lía,

la estrategia de precio consiste en agregar un porcentaje sobre el producto final, acompañado de los costos de adquisición y margen de precios de la competencia.

Los pecios motivan al cliente a generar la compra, por lo tanto, la estrategia de precio también está encaminada al cumplimiento de las expectativas del cliente, ajustando los precios con referencias que permitan adecuar el presupuesto por pate del cliente.

Los precios de los productos de la tienda varían según el tamaño, la cantidad, y sección debido a que sorpresas y regalos lía cuenta con una gran variedad de productos permitiendo que el cliente tenga opciones para celebrar sus ocasiones especiales.

Estrategias de Comunicación.

Para sorpresas y regalos la satisfacción de sus clientes es una prioridad, por lo que establece canales de comunicación directos con sus clientes permitiendo responder preguntas y aclarar dudas con respecto a la prestación de los servicios que ofrece, y a la respuesta en tiempo real de la entrega de su pedido. Así mismo dentro de la estrategia de comunicación se establece la divulgación de la información tanto a nivel local como nacional, esto con el fin de que más personas conozcan la empresa y los servicios que ofrece en cuanto a la elaboración, decoración e innovación y entrega de detalles, regalos y desayunos sorpresa.

Por otra parte, y también muy importante, son los medios de comunicación mediante los cuales los clientes pueden hacer la búsqueda de información de la empresa, como lo son las redes sociales, Facebook, Instagram, YouTube, página web Site, mi negocio, correos formales,

atención personalizada en la tienda física y virtual, lo que contribuirá llegar de forma más organizada al mercado objetivo.

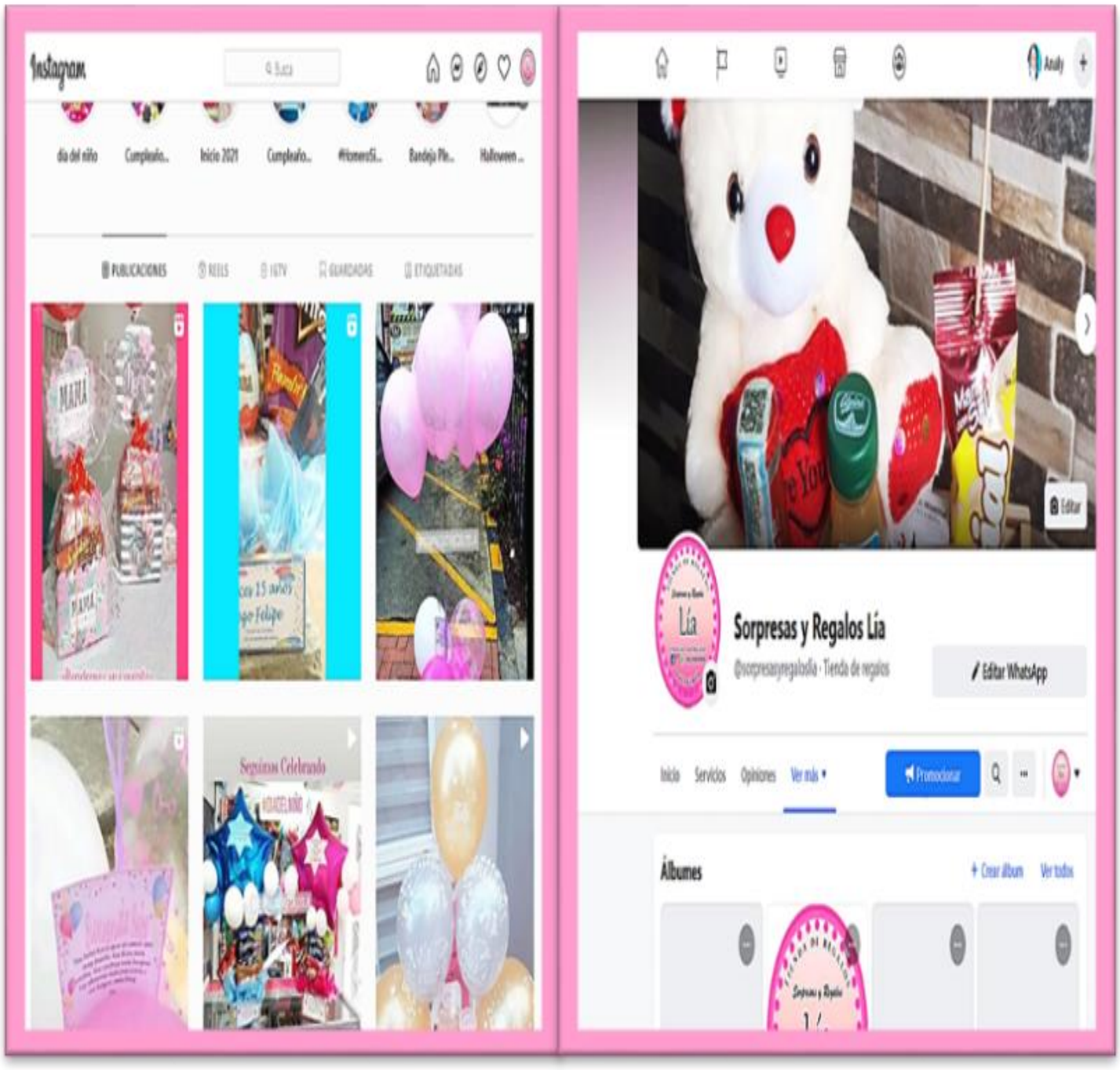
Estrategia de promoción.

La estrategia de promoción y Publicidad en Sorpresas y Regalos Lía está enfocada principalmente en divulgar y promover la marca, los productos y los servicios que presta en cuanto a la elaboración de detalles, regalos y desayunos sorpresa tanto a nivel local en Bogotá y alrededores, así como también a nivel nacional. Para el logro de los objetivos propuestos se implementa una serie de acciones siguientes:

-En forma virtual mediante el uso de las páginas oficiales de las redes sociales como Facebook, Instagram, YouTube, se genera comunidad, publicación de eventos, así como también una gran cantidad de publicaciones acorde a los productos y servicio ofrecidos por la marca.

-En la tienda física los usuarios tendrán acceso a volantes, catálogos, portafolio de productos y demás. En la tienda están ubicadas las vitrinas y stand, lo que permite un contacto directo con el cliente y de personalizada tener en cuenta sus requerimientos. En la tienda los clientes recibirán la asesoría pertinente a su necesidad y al ajuste de presupuesto el cual tenga destinado para el regalo.

Figura 36. Perfil oficial redes sociales Facebook e Instagram



Elaboración propia

Figura 37. Diseño portada catálogo de productos para tienda física

Fuente: Elaboración propia

Estrategia de servicio.

Para sorpresas y regalos lía los clientes y sus empleados son la razón de ser del negocio, por lo tanto, se merecen una especial atención tanto virtual como presencial y en el momento que solicitan los servicios que ofrece la tienda. Por lo que se establecen unos protocolos para atención de los clientes y que todos los vinculados con la empresa deben cumplir. Es también pertinente mencionar que dichos protocolos van de la mano con el cumplimiento de la misión y la visión propuesta y encaminada al éxito de la empresa.

Para garantizar el cumplimiento de los protocolos establecidos mediante la atención y servicio al cliente se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- El representante de servicio quien dentro de la empresa tiene mayormente contacto directo con los clientes, debe estar debidamente capacitado y tener un dominio a cerca de los productos y servicios ofrecidos en la tienda de manera física y virtual, lo cual permite desempeñar un rol dentro de la empresa que garantice respuestas oportunas y a satisfacción de los clientes.
- Actualización de la información en los distintos canales de comunicación con los clientes, paginas oficiales y demás, dando a conocer nuevas tendencias de regalos, decoración y elaboración de detalles, anchetas y desayunos sorpresa.
- Adecuada relación con proveedores, y personal calificado en cuanto a nuevos productos y ofertas innovadoras en el mercado de servicios, especialmente en regalos personalizados.

- Trabajo en equipo, manteniendo excelentes relaciones tanto a nivel personal como laboral por parte del personal que atiende y tiene contacto con los clientes.
- Enfoque de mejoramiento continuo contribuyendo a la satisfacción de los clientes.

Ventajas competitivas y propuesta de valor

Como ya se ha plateado sorpresas y regalos lía tiene como principal objetivo la satisfacción de las necesidades y deseos de sus clientes, para lograrlo, su lema y grito de guerra se enfoca en "Crear Experiencias Significativas" convirtiéndose en un aspecto importante

Estudio Técnico

El estudio de la ingeniería en el proyecto abarca la descripción técnica del producto, su incidencia ambiental, la escogencia del proceso de producción, instalaciones, maquinaria y equipo e insumos a utilizar en la elaboración del producto (Flórez Uribe, 2017).

De acuerdo con los resultados arrojados en la encuesta la empresa Sorpresas y Regalos Lía, realizó un análisis de la demanda, así como también adopta y ejecuta una serie de procesos que le permiten optimizar los recursos, determinando el tamaño real de la producción para el desarrollo de la actividad, la cual consiste en el diseño y elaboración de detales, regalos y desayunos sorpresa personalizados para toda ocasión.

Además de la descripción del proceso de producción, en este estudio se detalla también los requerimientos para el desarrollo del proyecto, tales como infraestructura, maquinaria, localización, materia prima, mano de obra y la capacidad instalada.

Descripción del proceso de producción/servicio

A continuación, se realiza una descripción detallada sobre los procesos que permiten conocer y optimizar los recursos con los cuales cuenta sorpresas y regalos lía y que utiliza para la elaboración y creación de detalles, regalos, y desayunos sorpresa para toda ocasión.

Todos los procesos de producción son desarrollados bajo protocolos estrictos de seguridad, cuidado del personal y del producto final, lo que permite hacer una entrega de forma efectiva logrando la satisfacción de los clientes.

Para el desarrollo de la actividad, se tiene en cuenta dos fases importantes dentro del proceso de producción, en la primera fase se realiza la descripción detallada acerca de la compra y la adquisición de los insumos primarios, y la segunda fase corresponde a cada uno de los pasos propuestos a partir de la confirmación del pedido, la preparación y entrega del producto final al cliente.

Proceso de Producción Fase Uno

Dentro de este proceso el cual involucra la adquisición de insumos primarios para la elaboración de los detalles y regalos sorpresa personalizados, se tiene en cuenta varios aspectos, los cuales se establecen de la siguiente manera.

Gestión de búsqueda, contacto y negociación con proveedores. Aquí se tiene en cuenta los proveedores de los productos ya terminados y que se utilizan como insumos para el proceso y elaboración de los regalos. Por tal razón se establece un listado y una base de datos con los números de contacto y nombres del representante comercial y de venta, y también de las empresas que tienen en sus bodegas los productos los cuales son ofertados para adquirirlos con precios diferenciadores y venta al por mayor y al detal.

2. Adquisición de productos: en este aspecto se conoce previamente cuales son los productos que ofertan los proveedores, quienes a su vez actualizan de manera periódica sus catálogos compartiéndolos de manera virtual, por correo, vía WhatsApp o de forma física por medio de su equipo de vendedores o asesores directamente en la tienda. Es importante destacar la adaptación y circulación que realizan de los productos nuevos y de temporada según la fecha u ocasión para celebrar durante el año.

3. Pago y recibo de productos y mercancías: Sorpresas y Regalos Lía, cuenta con proveedores locales y nacionales, quienes tienen en sus bodegas producto de elaboración propia y también de origen internacional (china, Taiwán, África entre otros) y que cuentan con los permisos legales para la exportación e importación de sus productos. El pago de la mercancía se debe realizar con anticipación y en los canales autorizados para el debido recaudo. Posteriormente se agenda la orden de servicio para la entrega de la mercancía la cual puede ser recogida en bodega para el caso de existencias en Bogotá, o mediante mensajería para el caso de envíos a nivel nacional e internacional.

4. Exhibición de los productos: después de recibir la mercancía por parte del proveedor, esta ingresa a un inventario interno de la tienda, y posteriormente debe ser exhibida al público tanto en la tienda física como en las redes oficiales Facebook, Instagram. Los productos son ubicados en las vitrinas, y un stand los cuales ejercen mayor relevancia según la ocasión y temporada del año.

5. Diseño y Elaboración de referencias: Por otra parte, y también muy importante es la creación de nuevas referencias de detalles y regalos personalizados para toda ocasión, los cuales se elaboran con anticipación y permiten a los clientes recoger su regalo también en la tienda. La tienda cuenta también con catálogos actualizados permitiendo al cliente escoger o personalizar el regalo con la gran variedad de productos que cuenta la tienda.

En su catálogo de servicios, la empresa Sorpresas y Regalos Lía ofrece a sus clientes referencias de productos que incluye la descripción del contenido, la publicación del precio, las condiciones y recomendaciones para la entrega, y también la imagen del producto, facilitando a los clientes escoger la mejor opción que se ajuste a sus necesidades y por supuesto al presupuesto destinado para su regalo.

Ficha técnica del producto

Sorpresa y regalos Lía ofrece detalles, regalos desayunos sorpresa, anchetas dulces y saladas, y arreglos florales a sus clientes, es importante destacar que a todos los productos mediante su elaboración también se les realiza una decoración en donde el cliente puede agregar de manera adicional otros productos a su regalo. A continuación, se detalla la ficha técnica y referencia de cada producto.

Tabla 19. Ficha Técnica Desayuno Mini

Referencia Desayuno: Silver Golden

Producto Terminado. Foto comercial

Condiciones y Recomendaciones

*Los alimentos preparados deben ser consumidos en el menor tiempo posible a partir de la entrega al cliente.

*Los productos sellados y previamente procesados como galletas, lácteos, dulces, estuches y más, tienen al respaldo del empaque la fecha de vencimiento, ofreciendo la seguridad y garantía al cliente de la frescura.

Incluye:

-Sándwich de Jamón y Queso + ingredientes
-Vaso de jugo de Naranja 100% natural
-Porción de Uvas
-Porción de Fresas
-Manzana Individual
-Pera Individual
-Barquillos Piazza x10
-Base en madera Hexagonal
-Tarjeta con foto (papel fotográfico)
-Portarretrato (15x10).
-Decoración con Bombas Ocasión
-Papel Seda
-Moño Mágico

Precio: $75.000

Elaboración propia

Tabla 20 Ficha Técnica Desayuno Bandeja Plegable + Burbuja Personalizada

Referencia Desayuno: Desayuno Bandeja Plegable + Burbuja Personalizada

Condiciones y Recomendaciones

*Los alimentos preparados deben ser consumidos en el menor tiempo posible a partir de la entrega al cliente.

*Los productos sellados y previamente procesados como galletas, lácteos, dulces, estuches y más, tienen al respaldo del empaque la fecha de vencimiento, ofreciendo la seguridad y garantía al cliente de la frescura.

Producto Terminado. Foto comercial

Incluye:

-Omelette de Pollo
-Botella de Jugo de Naranja 100% Natural, Decorada
- Banano Individual
-Pera Individual
-2 Manzanas
-Porción de Uvas
-Barquillos Piazza por 10 unid.
-Base en Madera MDF Plegable
-Decoración con Bombas Ocasión
-Globo Burbuja Personalizado
-Tarjeta Personalizada
-Moño Mágico
-Cinta decorativa
-Mantel

Precio: $87.000

Tabla 21 Ficha Técnica Bandeja Desayuno Plegable Rosa

Referencia Desayuno: Bandeja Desayuno Plegable Rosa

Condiciones y Recomendaciones

*Los alimentos preparados deben ser consumidos en el menor tiempo posible a partir de la entrega al cliente.

*Los productos sellados y previamente procesados como galletas, lácteos, dulces, estuches y más, tienen al respaldo del empaque la fecha de vencimiento, ofreciendo la seguridad y garantía al cliente de la frescura.

Producto Terminado. Foto comercial

Incluye:

-Sándwich de Jamón de Pavo y -Queso + ingredientes (lechuga, tomate, salsas)
-Botella Jugo de Naranja 100% Natural Decorada
-Fruta picada
-Bon Yogurt Zucaritas
-Alpinette Alpina
-Chocolatina Jumbo 40g
-Galletas Galleta Ítalo G
-Manzana Individual
-Tarjeta Personalizada
-Moño Mágico
-Bandeja Plegable madera
-Decoración con Bombas Rosa y Oro Rosa

Precio: $82.000

Tabla 22 Ficha Técnica Desayuno Especial Golden Black

Referencia Desayuno Especial: Golden Black

Condiciones y Recomendaciones

*Los alimentos preparados deben ser consumidos en el menor tiempo posible a partir de la entrega al cliente.

*Los productos sellados y previamente procesados como galletas, lácteos, dulces, estuches y más, tienen al respaldo del empaque la fecha de vencimiento, ofreciendo la seguridad y garantía al cliente de la frescura.

Producto Terminado. Foto comercial

Incluye:

-Omelette de Jamón y Queso
-Vaso Jugo de Naranja 100% Natural
-Fruta surtida
-Manzana Individual
-Porción de Uvas
-Mandarina Individual
-Barquillos Piazza x 10 Unidades
-Yogurt Alpina
-Base en madera Pequeña
-Mensaje Personalizado Figuras

-Decoración Especial con Bombas Estampadas, Negro-Dorado

Precio: $72.000

Tabla 23 Ficha Técnica Especial Unicornio.

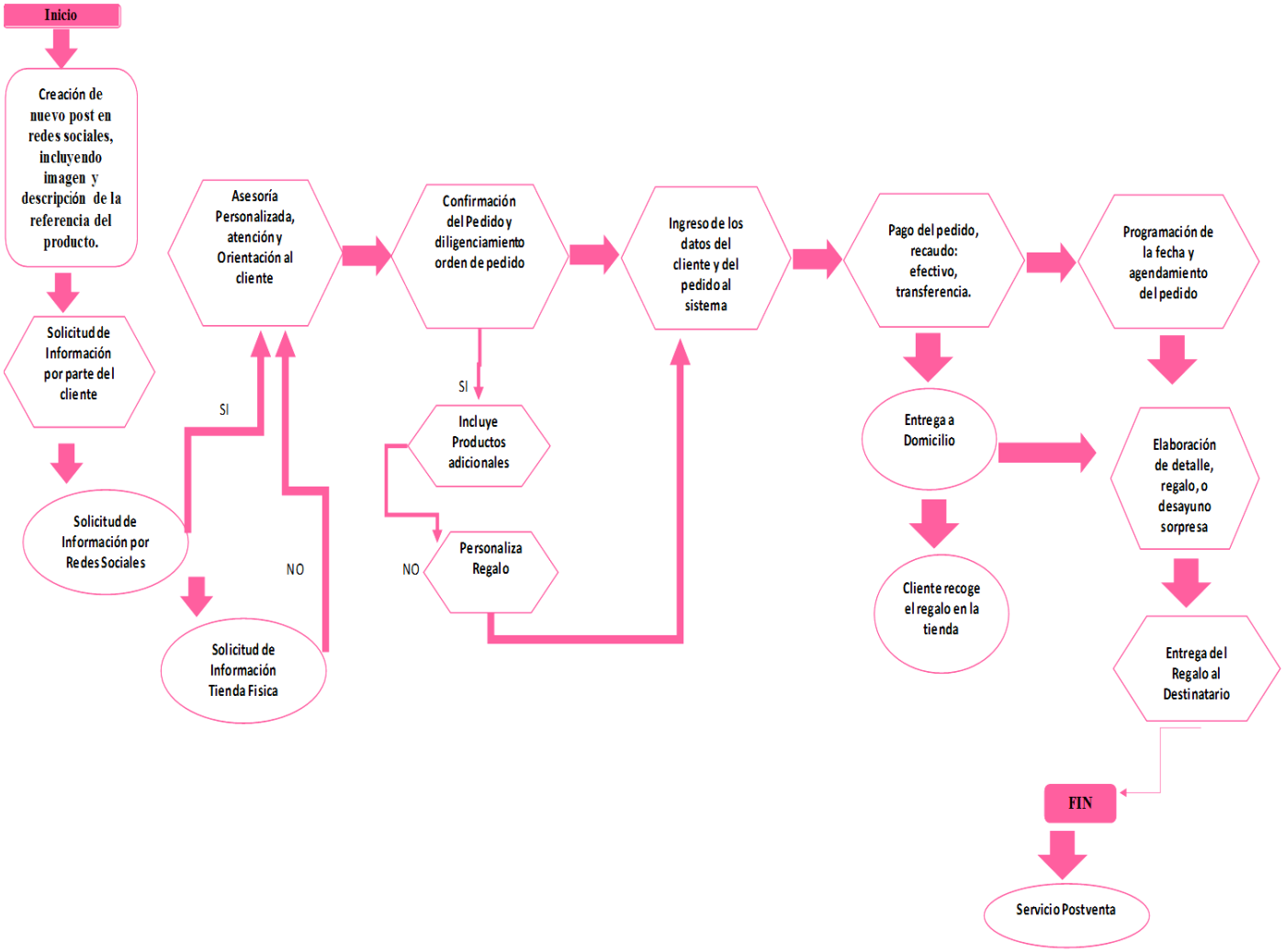
Referencia Desayuno Especial: Unicornio
Condiciones y Recomendaciones
***Los alimentos preparados deben ser consumidos en el menor tiempo posible a partir de la entrega al cliente.** *Los productos sellados y previamente procesados como galletas, lácteos, dulces, estuches y más, tienen al respaldo del empaque la fecha de vencimiento, ofreciendo la seguridad y garantía al cliente de la frescura**.**
Producto Terminado. Foto comercial
Incluye: -Omelette de Jamón y Queso -Vaso Jugo de Naranja 100% Natural -Fruta Picada Surtida -Porción de Uvas -Alpinette Alpina -Bon'Yurt Zucaritas Alpina -Chocolatina Jumbo mediana -Peluche Llavero Surtido -Bandeja Plegable para Desayuno -Bomba o Globo Unicornio -Decoración con bombas temática Unicornio -Cinta y Moño Mágico -Tarjeta Unicornio
Precio: $90.000

Tabla 24. Bouquet de Rosas

Referencia Regalo Especial: Bouquet de Rosas
Producto Terminado. Foto comercial
Condiciones y Recomendaciones *Los alimentos preparados deben ser consumidos en el menor tiempo posible a partir de la entrega al cliente. *Los productos sellados y previamente procesados como galletas, lácteos, dulces, estuches y más, tienen al respaldo del empaque la fecha de vencimiento, ofreciendo la seguridad y garantía al cliente de la frescura. Incluye: -Bouquet de 24 Rosas Rojas -Estuche Ferrero x 8 unidades -Caja Cofre Cartón Blanca (Adicional) -Bombas Decoración Especial -Tarjeta Personalizada con Foto
Precio: $130.000

Proceso de Producción del producto/servicio fase 2

Figura 38. Diagrama de Producción del Producto fase *2*



Nota: Elaboración propia

Sorpresas y Regalos Lía, realiza un adecuado seguimiento y manejo de los recursos y los insumos con los cuales elabora los detalles, y regalos personalizados para toda ocasión. Por consiguiente, todo el personal que labora o que se encuentra vinculado con la empresa debe dar

cumplimiento a los protocolos establecidos, con el fin de realizar una entrega efectiva y de acuerdo con los requerimientos especificados por el cliente en su pedido. A continuación, se describe cada uno de los aspectos que están directamente asociados en el plan de producción de sorpresas y regalos lía.

Detalle de cada procedimiento

Con el firme objetivo de ofrecer atención personalizada a los clientes, sorpresas y regalos Lía pone en práctica una serie de procedimientos que le permiten cumplir dicho objetivo, los cuales se mencionan a continuación.

Dar a conocer el producto o servicio al cliente

Haciendo uso continuo de sus redes sociales oficiales, Facebook, Instagram y de Google mi negocio site, así como también de volantes y catálogos en la tienda física, sorpresas y regalos Lía da a conocer a sus clientes las nuevas referencias de productos lo cuales se encuentran disponibles con una descripción y precio del contenido de los productos.

Solicitud y requerimientos de los clientes

Tan pronto se recibe una solicitud de información tanto de manera virtual o de forma física por parte de un cliente acerca de los productos ofrecidos, el representante comercial y ventas quién es el encargado de realizar gestión y respuesta oportuna al cliente, se asegura de compartir todos los datos requeridos y envío de catálogos y de generar atención personalizada al cliente lo que contribuirá a la confirmación del pedido.

Confirmación del pedido por parte del cliente

Corresponde al siguiente paso dentro del proceso, en donde el cliente luego de haber recibido la asesoría correspondiente y después de escoger entre las referencias propuestas para su regalo, procede a confirmar el pedido en donde se confirman los datos de su compra. Los datos suministrados por el cliente corresponden a los requeridos en la orden de pedido, en cuya información también se encuentra contenida los datos del destinatario.

Ingreso y Registro de los datos del cliente y del pedido al sistema

Además del diligenciamiento del documento físico (orden del pedido) es necesario salvaguardar la información, por lo tanto, los datos entregados por el cliente también se guardan en un archivo dentro de una carpeta en medio electrónico. Esta tarea está a cargo del representante comercial y ventas de la empresa sorpresas y regalos lía.

Recaudo del valor correspondiente al pedido

El cliente procede a realizar el pago de su pedido haciendo uso de los medios y los canales autorizados por la empresa para el recaudo. Estos canales de recaudo son pagos en efectivo, transferencia por Bancolombia, Nequi, Daviplata, consignaciones en Efecty y Paga Todo (para estos dos últimos el cliente asume el valor del envío). El cliente puede decidir incluir otro artículo de forma adicional al pedido, a saber; peluches, tortas, ponqués, tarjeta personalizada con foto, globos burbuja ropa, calzado, bisutería, bolsos, carteras, entre otros. Este valor que se sumara a la cuenta final. Co el fin de prevenir faltantes e inconsistencias en los pagos, con respecto a transferencias y consignaciones se solicita al cliente enviar por correo

formal o vía WhatsApp el soporte de pago realizado, como requisito para dar continuidad a su orden de pedido.

Programación de la fecha de entrega y agendamiento del pedido

De acuerdo con la ocasión a celebrar el cliente aporta la información de la fecha en la cual desea se realice la entrega del detalle, regalo, desayuno sorpresa, ancheta o arreglo floral. Es importante destacar que el cliente tiene la libertad para decidir recoger el regalo en la tienda física o por el contrario tomar el servicio de entrega a domicilio.

Observación:

Domicilio gratis en Bogotá por compras iguales o superiores a $50.000

Compras inferiores a $50.000 el cliente debe asumir los costos de domicilio, desde $5.000, $10.000 $15.000 $20.000 hasta $45.000 el cual varía de acuerdo con las zonas de cobertura.

Diseño elaboración y decoración del regalo personalizado

Verificación del pedido

Antes de iniciar la elaboración: el responsable de la operación, quien es el gerente realiza una minuciosa revisión de la solicitud de insumos requeridos para la elaboración del regalo, de esta manera confirma que los productos estén completos, y de no ser así, dar el aval para la compra, Por lo general se trata de productos que requieren un cuidado y conservación especial

como frutas, embutidos, carnes, y otros productos perecederos que ameritan ser adquiridos en el mismo día.

Durante la elaboración: el representante comercial y ventas realiza un check list y pone sobre la mesa de empaque de regalos todos los insumos y artículos requeridos para la elaboración del regalo, incluidos los artículos para la decoración, esto permite realizar un trabajo ordenado y efectivo en la fecha de la entrega.

Después de la elaboración el representante comercial y ventas será el encargado de realizar una verificación y comparación entre lo solicitado y lo obtenido al final de la elaboración del regalo, ambos deben coincidir, así mismo debe ultimar los detalles previos a la entrega.

Entrega del regalo al Destinatario

Terminada la elaboración del regalo, este se encontrará listo para el trasporte y entrega al destinatario en la dirección acordada y en la jornada requerida.

Horarios de la entrega

Sorpresas y regalos Lía no maneja horarios exactos de entrega, teniendo en cuenta que la ciudad de Bogotá es muy grande y se debe cubrir varias zonas dentro de la misma, así mismo durante el transporte del regalo puede presentarse algún tipo de situación ajena a la prestación del servicio y que obliga a tomar decisiones en pro del buen servicio (dichas situaciones pueden deberse a manifestaciones, alteración del orden público, trancones, o emergencias de tipo natural como fuertes lluvias, tormentas, desastres naturales entre otras). Sorpresas y regalos Lía junto con su equipo de trabajo informa a sus clientes jornadas y rangos de atención para la entrega de

los regalos personalizados, dando prioridad a los desayunos como primer alimento del día entre las 06:00 a.m. y 10:00 a.m. seguido de las anchetas categorizadas como onces, arreglos florales y frutales entre las 11:00 a.m. y 12:00 del mediodía. Luego entre las 13:00 y las 18:00 horas los regalos que tienen como finalidad anchetas de dulces, más arreglos florales, ropa y calzado.

Entrega directa al destinatario

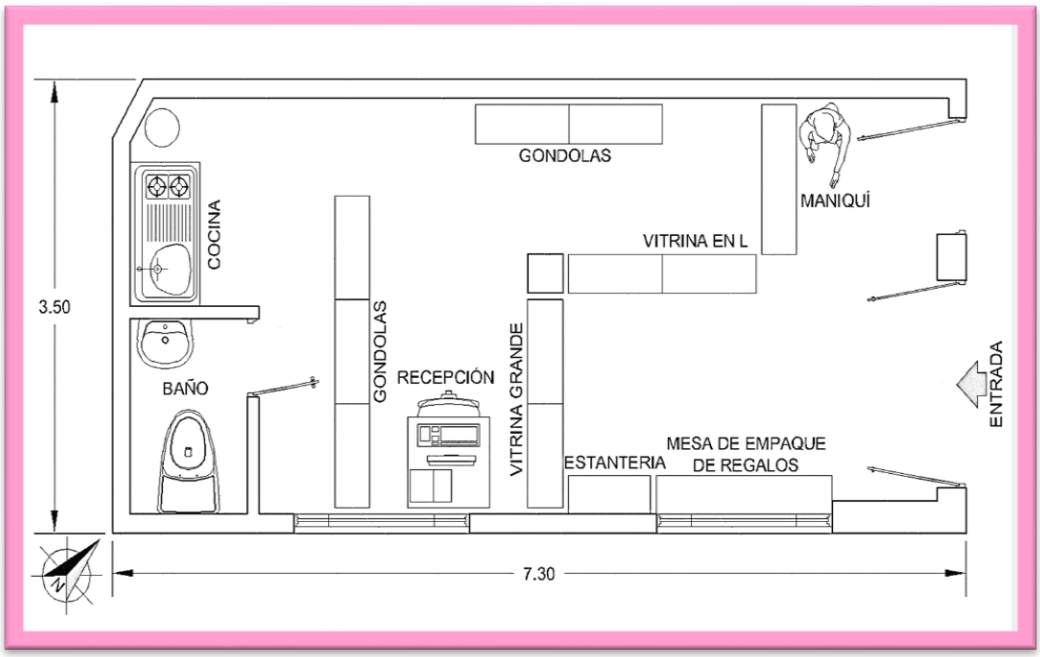
Este es uno de los pasos más importantes del proceso, porque es donde sorpresas y regalos lía crea experiencias significativas a sus clientes, siempre realiza un abono previo, con emoción y mucha alegría para sorprender al homenajeado, si es un cumpleaños el equipo llega cantando y felicitando por todo lo alto, y de esta forma todas las otras ocasiones sin dejar pasar ninguna. También realiza la grabación de sus entregas y después mostrarlas al remitente, así se dará cuenta de la reacción que tuvo esa persona especial. Dejando siempre un lindo recuerdo de ese día.

Servicio postventa

Sorpresas y Regalos Lía, en las siguientes 24 horas después de realizar la entrega y finalizado el servicio, envía una encuesta de satisfacción a sus clientes con el fin de que califiquen el servicio recibido, y que además puedan dejar sus comentaros directamente en sus páginas oficiales en Instagram y Facebook, de esta manera busca dar a conocer las manifestaciones positivas del servicio entregado.

Infraestructura requerida (equipos, instalaciones, materia prima)

Figura 39. Plano Distribución de Espacios



Elaboración propia

Infraestructura

Sorpresas y Regalos Lía cuenta ya con un local físico de 25 metros cuadrados, 7 de ellos con una cocina pequeña la cual es utilizada para la elaboración de los productos preparados y que se incluyen en los desayunos sorpresa. El local adquiere el nombre de tienda física y está ubicada en la calle 16 f # 103 – 03 en el barrio la laguna en Fontibón, en la ciudad de Bogotá. El local cuenta con servicios públicos tales como agua, energía y aseo, también tiene internet, y televisión.

Maquinaria y equipos

Inversión en Maquinaria y Equipo

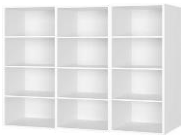
Con el objetivo de equipar la tienda de regalos personalizados, sorpresas y regalos lía realizo la siguiente cotización:

Tabla 25 Maquinaria y Equipo Tecnología

ARTICULO	CANTIDAD	IMAGEN MAQUINARIA Y EQUIPO DE TECNOLOGIA	PROVEEDOR	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Impresora Epson L3110 Multifuncional Ecotank	1		ALKOSTO HiperAhorro	650.000	650.000
Computador HP All-In-One	1		ALKOSTO HiperAhorro	1.549.000	1.549.000
Celular Samsung Galaxy A7 (2017)	1		ALKOSTO HiperAhorro	1.500.000	1.500.000
Costo Total					**3.699.000**

Elaboración Propia

Tabla 26 Inversión Muebles y Enseres

DESCRIPCION	CANTIDAD	IMAGEN MUEBLES Y ENSERES	PROVEEDOR	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Escritorio + Biblioteca Practimac Rovere	1		ALKOSTO HiperAhorro	229.900	229.900
Escritorio Dko Design Tomy	1		ALKOSTO HiperAhorro	129.900	129.900
Vitrina Principal	4		mercado Libre.com	680.000	2.720.000
Mostrador	1		mercado Libre.com	400.000	400.000
Muebles para Peluches	3		mercado Libre.com	750.000	2.250.000
Vitrina Pared	2		mercado Libre.com	700.000	1.400.000
Mueble Archivador Oficina	1		ALKOSTO HiperAhorro	250.000	250.000
Mesa de empaque Regalos	1		ALKOSTO HiperAhorro	100.000	100.000
Silla Escritorio con Brazos Negra Asenti Just Home Collection	2		ALKOSTO HiperAhorro	189.900	379.800
Silla plástica Blanca sin Brazo Rimax.	4		ALKOSTO HiperAhorro	39.900	159.600
Entrepaños Blancos	3		mercado Libre.com	40.000	120.000
Panel o Tabla Ranurada	2		mercado Libre.com	230.000	460.000
Exhibidores Pequeños	2		mercado Libre.com	70.000	140.000
Costo Total					**8.739.200**

Elaboración Propia

Tabla 27 Inversión Equipos y Herramientas para Empaque

DESCRIPCION	CANTIDAD	IMAGEN	PROVEEDOR	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
EQUIPO Y HERRAMIENTAS EMPAQUE DE REGALO					
Cilindro de Helio con Equipo	1		mercado Libre	340.000	340.000
Calibrador de Globos	1		mercado Libre	81.300	81.300
Inflador Eléctrico	1		mercado Libre	70.000	70.000
Inflador Manual	2		El Faro DISTRIBUIDORA	8.000	16.000
Silicona Liquida 100 ml	5		El Faro DISTRIBUIDORA	5.200	26.000
Silicona en Barra	100		El Faro DISTRIBUIDORA	400	40.000
Pistola	2		El Faro DISTRIBUIDORA	28.000	56.000
Cosedora Lako Grande	2		El Faro DISTRIBUIDORA	19.700	39.400
Perforadora Lako Mediana	1		El Faro DISTRIBUIDORA	16.300	16.300
Tijeras	2		El Faro DISTRIBUIDORA	3.000	6.000
Cinta Transparente	5		El Faro DISTRIBUIDORA	3.000	15.000
Cinta de Enmascarar	3		El Faro DISTRIBUIDORA	5.000	15.000
Resmas de Papel Tamaño Carta	5		El Faro DISTRIBUIDORA	11.000	55.000
Papel Fotográfico	5		El Faro DISTRIBUIDORA	16.000	80.000
Papel Adhesivo	5		El Faro DISTRIBUIDORA	11.000	55.000
Calculadora Casio	1		El Faro DISTRIBUIDORA	30.000	30.000
Costo Total					**941.000**

Elaboración Propia

Tabla 28 Inversión Equipo y Herramientas para la Limpieza

DESCRIPCION	CANTIDAD	IMAGEN	PROVEEDOR	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
EQUIPO Y HERRAMIENTAS PARA LA LIMPIEZA					
Escoba	2		easy cencosud	5.900	11.800
Trapero	1		easy cencosud	10.900	10.900
Papel Higiénico	1		easy cencosud	7.000	7.000
Desinfectante	1		easy cencosud	6.950	6.950
Jabón para Manos	2		easy cencosud	4.500	9.000
Desengrasante/Jabón Lavaloza	1		easy cencosud	11.950	11.950
Esponja Lavaplatos Multiusos	1		easy cencosud	5.290	5.290
Ambientador	1		easy cencosud	9.950	9.950
Balde	1		easy cencosud	17.990	17.990
Caneca de Basura	3		easy cencosud	16.900	50.700
Costo Total					141.530

Elaboración Propia. Imágenes y precios de productos obtenidos de internet. Páginas de Easy, el Faro, Alkosto y Mercado libre

Materia prima

Para la elaboración de los detalles, regalos, desayunos sorpresa, anchetas dulces y saladas se requiere de la siguiente materia prima, organizados por grupo de alimentos y sus respectivas imágenes en la tabla siguiente.

Productos Preparadas

-Huevos, cebolla, tomate, sal, azúcar, café, Insta crem, leche líquida y polvo, Milo, carne, pollo, salchichas, jamón, chorizo, tocineta, champiñones, lechuga, salsas.

Alimentos y productos lácteos

-Yogurt, Bon yourt, cereales, Gelatinas, Quesos (crema, doble crema, mozzarella, pera)

Frutas

-Papaya, Banano, Manzana, Pera, Melón, Uvas, Kiwi, Patilla, Pitaya, naranjas, mora,

Pan, galletas y Cereales

-Pan tajado, pan rollo, pan integral, pan árabe, pan integral, pan baguette

-Galletas dulces, saladas, integrales. Tostadas

-Hojuelas**,** maíz, de frutas secas, granola

Bebidas

Gaseosas, jugos, licores, cervezas, vinos

Para el empaque y traslado de productos

-Empaque de acetato, cubiertos plásticos, bandejas de madera, botellas de vidrio, vasos de icopor, papel celofán, manteles.

Para la Decoración del Regalo personalizado

Globos metalizados, globos de látex, cintas, moños, tarjetas personalizadas, letreros pequeños, palos y copas para globo.

Proyección de producción

Capacidad instalada

Sorpresas y Regalos Lía ofrece principalmente a sus clientes seis referencias de productos, en la ficha técnica registrada en las tablas de la 19 a la 24, se detalló la descripción del contenido, la publicación del precio, las condiciones y recomendaciones para la entrega, y también la imagen del producto, facilitando a los clientes escoger la mejor opción que se ajuste a sus necesidades y al presupuesto destinado para su regalo.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta realizada de manera aleatoria tanto hombres y mujeres respondieron en un porcentaje de participación del 48% que estarían

dispuestos a pagar entre $40.000 y $70.000 por un detalle, regalo o desayuno sorpresa para una persona especial. Por tal razón es muy importante ofrecer a los clientes un servicio completo que además del diseño y la elaboración del regalo también se incluya el domicilio, es un valor agregado y que reciben muy bien los clientes de Sorpresas y Regalos Lía.

Sorpresas y regalos Lía junto con su equipo de trabajo informa a sus clientes jornadas y rangos de atención para la entrega de los detalles, regalos, y desayunos sorpresa personalizados, dando prioridad a los desayunos como primer alimento del día entre las 06:00 a.m. y 10:00 a.m. seguido de las anchetas categorizadas como onces, arreglos florales y frutales entre las 11:00 a.m. y 12:00 del mediodía. Luego entre las 13:00 y las 18:00 horas los regalos que tienen como finalidad anchetas de dulces, más arreglos florales, ropa y calzado.

Teniendo en cuenta las referencias que principalmente ofrece Sorpresas y Regalos Lía a sus clientes, se estima despachar diariamente seis desayunos, con un intervalo de tiempo de producción de 20 minutos cada uno, y una hora de inicio de producción entre las 06:00 a.m. y las 10:00 a.m. Lo anterior traduce que, con la salida de seis desayunos diarios, el promedio de ventas a nivel mensual seria de 180 desayunos mensuales. Es pertinente aclarar que, en la tienda también se realiza despacho continuo de las referencias ya mencionadas, así como también de productos y servicios incluidos en el catálogo.

Plan de operaciones (Ventas)

Según (Semana, 2019) en los primeros años este e-commerce creció en promedio anualmente 30%, por consiguiente, la proyección de ventas de este proyecto es crecer igual al sector.

Se realiza la proyección de ventas por referencia de producto teniendo en cuenta los precios que el cliente está dispuesto a pagar acorde con los resultados de la encuesta y el es estudio de mercado.

Desayuno Silver Golden	30%
Desayuno Bandeja Plegable + Burbuja Personalizada	20%
Desayuno Plegable Rosa	20%
Desayuno Especial Golden Black	10%
Desayuno Especial Unicornio	10%

Tabla 29. Venta Proyectada Mes a Mes

PLAN DE VENTAS SORPRESAS Y REGALOS LIA

Ventas en Unidades por Mes	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	Total
Desayuno Silver Golden	54	56	58	60	62	64	67	69	71	73	75	77	786
Desayuno Bandeja Plegable + Burbuja Personalizada	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	498
Desayuno Plegable Rosa	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	498
Desayuno Especial Golden Black	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	282
Desayuno Especial Unicornio	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	282
Bouquet de Rosas	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	282
TOTAL	180	187	194	201	208	215	223	230	237	244	251	258	**2.628**

Nota: Elaboración propia. Venta proyectada mes a mes (valores en unidades)

Tabla 30. Proyección Ventas Año a Año

Ventas en Unidades Año a Año					
Ventas en Unidades reales	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Desayuno Silver Golden	786	849	917	999	1.094
Desayuno Bandeja Plegable + Burbuja Personalizada	498	538	581	633	693
Desayuno Plegable Rosa	498	538	581	633	693
Desayuno Especial Golden Black	282	305	329	359	393
Desayuno Especial Unicornio	282	305	329	359	393
Bouquet de Rosas	282	305	329	359	393
TOTAL	2628	2.838	3.065	3.341	3.659

Nota: Elaboración propia. Venta proyectada año a año (valores en unidades)

Mano de obra requerida

Para el análisis de la mano de obra en los proyectos, se deben tener en cuenta las recomendaciones que realice el estudio de la ingeniería del proyecto, su disponibilidad, la posibilidad de movilización de un lugar a otro y su costo, en el cual se deben incluir las prestaciones sociales y los aportes parafiscales que, para el año 2005, representan un sobrecosto de aproximadamente el 53.08% del valor del sueldo que se paga mensualmente (Flórez Uribe, 2017).

Como ya se ha mencionado antes para sorpresas y regalos Lía tanto sus empleados como sus clientes son la razón de ser del negocio, es por ello que realiza un trabajo continuo y de mejoramiento en sus procesos contribuyendo así a la satisfacción de sus clientes. Basados en esta premisa, la consecución y vinculación del personal es un proceso muy importante para la empresa, debido a que el recurso humano será el responsable de dar cumplimiento mediante la

adherencia en los protocolos y el desarrollo de sus funciones lograr los objetivos propuestos. Por tal razón el personal será vinculado directamente por la empresa ofreciendo todas las prestaciones sociales legalmente constituidas en Colombia, y que entre otras cosas garanticen el bienestar y seguridad laboral del empleado y sus familias.

Para el inicio de la operación Sorpresas y Regalos Lía tendrá cuatro (5) empleados con tareas específicas para su cargo, y que se encuentran definidas en el manual de funciones de cada uno. 4 de los 5 cargos contratados ejercerán funciones continuas directamente en la empresa y el

cuarto cargo que pertenece al contador será contratado por prestación de servicios.

Tabla 31.
Requerimiento de Personal

Cargo	Cantidad	Remuneración
Gerente	1	$2.000.000
Representante Comercial y Ventas	1	$908.526
Servicios Generales	1	$908.526
Mensajero		$908.526
Contador	1	$100.000
Total	4	$4.825.578

Elaboración propia

Costos de mano de obra directa

Teniendo en cuenta las obligaciones establecidas en la ley laboral colombiana, los costos de mano de obra directa son todas aquellas prestaciones sociales que se deben pagar al trabajador además de su sueldo básico por el trabajo previamente realizado. Estas prestaciones serán

calculadas de acuerdo con legislación establecida a cada trabajador. A continuación, se mencionan y se describen los costos de mano de obra directa.

Sueldo del trabajador: será la remuneración que recibirá el empleado por la labor y función realizada dentro de la empresa sorpresas y regalos lía, y que además incluye todas las prestaciones de ley establecidas en Colombia, aquí también se da lugar al pago de horas extras por cumplimiento de los horarios y que debido al alto volumen de las ventas se requiera la permanencia por más tiempo por parte del trabajador en la empresa.

Salud del trabajador: Contemplado en el sistema de seguridad social integral y que además lo cobija la ley 100 de 1993 para proteger la salud y la vida del trabajador.

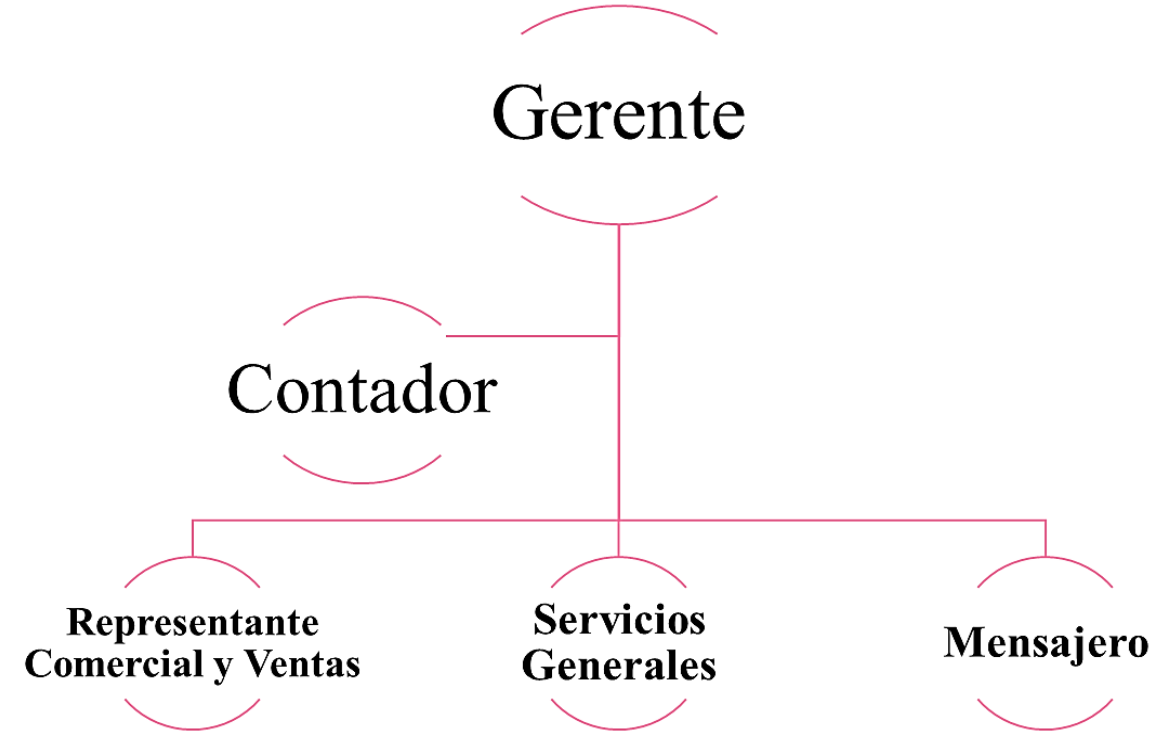
Pensión: también contemplado en el sistema de seguridad social integral, encaminado al disfrute de la vejez del trabajador, dando la garantía de un pago por cuota de mensual para su manutención y bienestar general.

ARL: hace referencia específica a la protección de los trabajadores durante el desarrollo de sus funciones en la empresa y de los riesgos de enfermedades profesionales.

Vacaciones descanso que reciben los trabajadores por la labor ejercida en el cargo durante un año, y que además es remunerada y con un tiempo para su disfruta de 15 días.

Otras prestaciones sociales incluidas en los costos de mano de obra directa son las primas de servicio, el pago de cesantías, el auxilio de transporte, dotación entre otros.

Figura 40. Estructura Organizacional.



Elaboración propia

Perfil y Manual de Funciones

En este aparte, se realiza un detallado manual para el cumplimiento de las funciones por parte de los colaboradores, y el perfil del cargo para el Gerente, el contador, el representante comecial y ventas, servicos generales y el mensajero de la empesa Sorpresas y Regalos Lia.

Tabla 32. Perfil y Manual de Funciones Gerente.

Sorpresas y Regalos Lía

¡¡Creamos Experiencias Significativas!!

IDENTIFICACION

Cargo:	Gerente General
Nivel/Tipo de cargo:	Ejecutivo
Departamento:	Administrativo
Jefe Inmediato:	N/A
Tipo de Contrato:	Indefinido Directo con la Empresa.
Personal a cargo:	Contador, Representante de servicio, Servicios generales, Mensajero

Objetivo del Cargo: Planificar, liderar, dirigir, organizar, dando un adecuado manejo y control de los recursos, maquinaria y equipo de la empresa Sorpresas y Regalos Lía, contribuyendo al cumplimiento de la misión y visión de la empresa.

Funciones:	*Representación legal de la empresa * Consecución y mantenimiento de clientes corporativos *Manejo y control del presupuesto *Toma de decisiones *Manejo de personal *Cumplir con la misión y visión de la empresa *Servicio y atención a clientes *Retroalimentar y orientar al personal a cargo *verificar y aprobar ordenes de servicio *Optimizar los recursos de la empresa *coordinar y hacer seguimiento de pago a proveedores y terceros *organizar y programar reuniones semanales y mensuales *Contestar llamadas *Entrega de informes
Tipo de Comunicación	Descendente
Experiencia	Profesional en administración de empresa, Economía, Mercadeo, Ingeniería Industrial o carreras afines, con experiencia minima de 5 años en el manejo y dirección de equipos, preferiblemente en el sector de ventas y servicios. Importante contar con experiencia en atención y servicio al cliente. Sera el responsable de diseñar e implementar estrategias que aporten al crecimiento y desarrollo del negocio. Orientación a resultados, comunicación asertiva, cumplimiento de metas y objetivos, alto sentido de pertenencia, analítico y crítico, organizado, con capacidad en toma de decisiones y solución de problemas, ético
Conocimientos	*Análisis de datos *Infraestructura Tecnológica *Formación de equipos de alto desempeño *Conocimiento en el desarrollo e implementación de nuevas aplicaciones
Personalidad	Liderazgo, trabajo en equipo, emprendedor, perseverante.

Elaborado por:

Elaboración propia

Tabla 33.Perfil Manual de Funciones Contador

Sorpresas y Regalos Lía
¡¡Creamos Experiencias Significativas!!

IDENTIFICACION

Cargo:	Contador
Nivel/Tipo del cargo:	Operativo
Departamento:	Administrativo
Jefe Inmediato:	Gerente General
Tipo de Contrato:	Prestación de Servicios
Personal a cargo:	No

Objetivo del Cargo: orientación al resultado. Analizar, y determinar las cifras exactas con respecto a pago de impuestos y obligaciones de la empresa.

Funciones:	*Supervisión del presupuesto *Cumplir con la misión y visión de la empresa *Servicio y atención a clientes *Optimizar los recursos de la empresa *Orientación a resultados *Análisis de información contable *Contestar llamadas *Entrega de informes *Elaborar declaraciones de retención en la fuente *Elaborar informes administrativos y en respuesta a entidades (DIAN) *Apoyo y colaboración a la gerencia *A cargo de la renovación del registro mercantil ante cámara de *Elaboración declaraciones, estados financieros, anexos de impuestos. *Entrega de información en medios autorizados a la DIAN
Tipo de Comunicación	Ascendente
Experiencia	Contador público titulado, con mínimo 5 años de experiencia liderando áreas contables, análisis de información contable, estados financieros, liquidación y presentación de impuestos nacionales y distritales. Importante contar con experiencia en atención y servicio al cliente. Sera el responsable de determinar y elaborar informes sobre impuestos y presentarlos a entidades nacionales y distritales. Orientación a resultados, comunicación asertiva, cumplimiento de metas y objetivos, alto sentido de pertenencia, analítico y crítico, organizado, con capacidad en toma de decisiones y solución de problemas, ético.
Conocimientos	*Análisis de información contable *Infraestructura Tecnológica *Liquidación y presentación de impuestos nacionales y distritales *Experiencia liderando áreas contables
Personalidad	Analítico y crítico, organizado, con capacidad en toma de decisiones.

Elaborado por:

Elaboración propia

Tabla 34. Perfil y Manual de Funciones Representante Comercial y Ventas

Sorpresas y Regalos Lía

¡¡Creamos Experiencias Significativas!!

IDENTIFICACION

Cargo:	Representante Comercial y Ventas
Nivel/Tipo del cargo:	Operativo
Departamento:	Administrativo
Jefe Inmediato:	Gerente General
Tipo de Contrato:	Indefinido Directo con la Empresa
Personal a cargo:	No

Objetivo del Cargo: Orientación al servicio y atención al cliente. Diseño y elaboración de detalles, regalos, y desayunos sorpresa personalizados para toda ocasión. Adherencia y cumplimiento de los protocolos establecidos, contribuyendo al desarrollo de la misión y Visión de la empresa.

Funciones:	*Atención personalizada al cliente *Cumplir con la misión y visión de la empresa *Servicio y atención a clientes *Dar buen uso y optimizar los recursos de la empresa *Orientación al logro de objetivos *Elaboración de detalles, regalos, desayunos y anchetas personalizadas para toda ocasión. *Contestar llamadas telefónicas y todos los canales de comunicación *Diligenciar los formatos de orden de pedido *Mantener informado al Gerente acerca de los pedidos diarios y requerimientos de materiales e insumos. *Recibo de dinero y medio de pago *Garantizar la salida de los productos desde la tienda al punto de destino Excelente presentación personal
Tipo de Comunicación	Ascendente
Experiencia	Técnico, tecnólogo o estudiante de últimos semestres de carreras administrativas o afines, con mínimo 2 años de experiencia comercial, atención y servicio al cliente, fluidez verbal, experiencia en ventas, liderazgo, excelente relacionamiento con equipos de trabajo, alto grado de gestión y respuesta a solicitudes dentro de la empresa.
Conocimientos	*Manejo del paquete office *Diseño y edición publicitaria (Canva, Fotojet, Corel Draw, Adobe *Manejo de Excel avanzado *Conocimiento y manejo de presupuesto
Personalidad	Responsable, creativo, comunicativos, fluidez verbal con capacidad de trabajar bajo presión.

Elaborado por:

Elaboración propia

Tabla 35 Perfil y Manual de Funciones Servicios Generales

Sorpresas y Regalos Lía

¡¡Creamos Experiencias Significativas!!

IDENTIFICACION

Cargo:	Servicios Generales
Nivel/Tipo del cargo:	Operativo
Departamento:	Administrativo
Jefe Inmediato:	Gerente General
Tipo de Contrato:	Indefinido Directo con la Empresa
Personal a cargo:	No

Objetivo del Cargo: Realizar funciones de limpieza y velar por el aseo y la buena presentación de las áreas que estén a su cargo dentro de la tienda. Adherencia y cumplimiento de los protocolos establecidos, contribuyendo al desarrollo de la misión y Visión de la empresa.

Funciones:	*Atención, apoyo y colaboración al personal administrativo *Aseo y limpieza de las áreas que estén a su cargo dentro de la tienda *Excelente presentación personal
Tipo de Comunicación	Ascendente
Experiencia	Velar por la conservación y seguridad de los elementos suministrados para la ejecución de sus tareas
Conocimientos	*Aseo y limpieza de áreas asignadas
Personalidad	Responsable, creativo, comunicativos, fluidez verbal con capacidad de trabajar bajo presión.

Elaborado por:

Elaboración propia

Tabla 36. Perfil y Manual de Funciones Mensajero

Sorpresas y Regalos Lía

¡¡Creamos Experiencias Significativas!!

IDENTIFICACION

Cargo:	Mensajero
Nivel/Tipo del cargo:	Operativo
Departamento:	Administrativo
Jefe Inmediato:	Gerente General
Tipo de Contrato:	Indefinido Directo con la Empresa
Personal a cargo:	No

Objetivo del Cargo: Realizar funciones propias de su cargo, realizando el traslado y entregar de manera oportuna de los detalles, regalos, y desayunos sorpresa personalizados para toda ocasión en la jornada establecida por la empresa. Adherencia y cumplimiento de los protocolos establecidos, contribuyendo al desarrollo de la misión y visión de la empresa.

Funciones:	*Atención y servicio al cliente *Dar cumplimiento estricto a las normas legales establecidas por el ministerio de tránsito y transporte. *Realizar el traslado y entregar de manera oportuna los detalles, regalos, desayunos sorpresa en la jornada establecida por la empresa *Contribuir a la conservación y calidad de los productos preparados y la entrega al cliente en la dirección establecida. *Realizar le cierre de ventas al final de la jornada y en conjunto con el representante comercial y ventas
Tipo de Comunicación	Ascendente
Experiencia	Experiencia mínima de 6 meses en labores de mensajería, fácil desplazamiento y ubicación de direcciones dentro y fuera de la ciudad de Bogotá, documentos al día como licencia de conducción, y también del vehículo. Velar por la conservación y seguridad de los elementos suministrados para la ejecución de sus tareas.
Conocimientos	*Ubicar rápidamente direcciones y ubicación del sitio de destino para la entrega de los pedidos y regalos. *Manejo paquete de office *Habilidades sociales y desenvolvimiento
Personalidad	Responsable, comprometido, fluidez verbal con capacidad de trabajar bajo presión, excelente presentación personal.

Elaborado por:

Elaboración propia

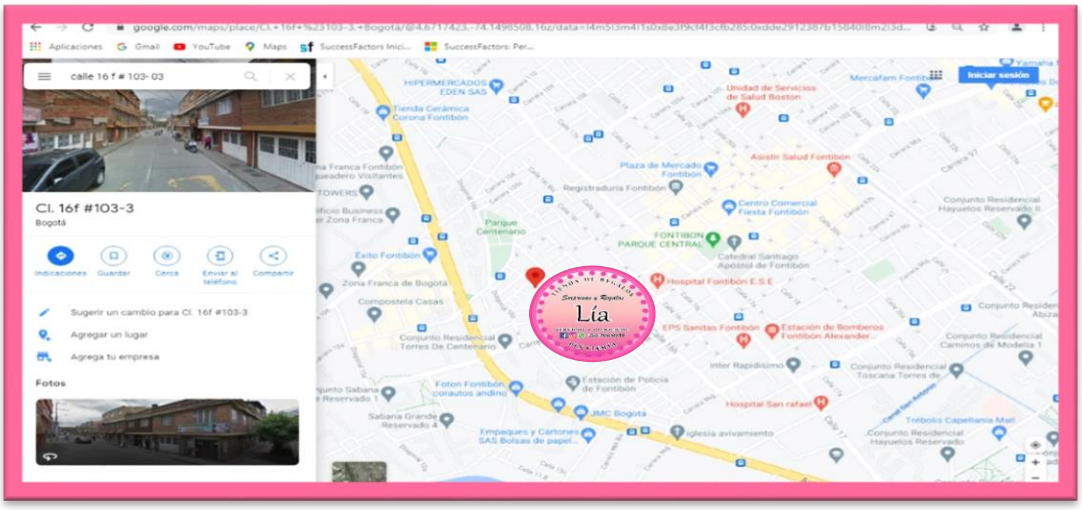
Figura 41. Costo Mensual de Personal

COSTO MENSUAL PERSONAL DIRECTO														
				PRESTACIONES SOCIALES					SEGURIDAD SOCIAL				PARAFISCALES	
PERSONAL REQUERIDO	SUELDO	AUXILIO DE TRANSPORTE	SUBTOTAL	CESANTIAS	INTERESES DE CESANTIAS	PRIMA DE SERVICIO	VACACIONES	TOTAL PRESTACIONES SOCIALES	SALUD	PENSION	ARL	TOTAL SEGURIDAD SOCIAL	CCF	TOTAL
				8,33%	1,00%	8,33%	4,17%		8,50%	12%	2436%		4,00%	
Gerente	$2.000.000	$ 106.454	$ 2.106.454	$ 175.468	$ 21.064	$ 175.468	$ 83.400	$ 455.400	$170.000	$240.000	$ 48.720	$ 242.720	$ 80.000,00	$ 2.884.574
Representante Comercial y Ventas	$ 908.526	$ 106.454	$ 1.014.980	$ 84.548	$ 10.150	$ 84.548	$ 37.886	$ 217.132	$ 77.224	$109.023	$ 22.619	$ 208.866	$ 36.341	$ 1.477.319
Servicios Generales	$ 908.526	$ 106.454	$ 1.014.980	$ 84.548	$ 10.150	$ 84.548	$ 37.886	$ 217.132	$ 77.224	$109.023	$ 22.619	$ 208.866	$ 36.341	$ 1.477.319
Mensajero	$ 908.526	$ 106.454	$ 1.014.980	$ 84.548	$ 10.150	$ 84.548	$ 37.886	$ 217.132	$ 77.224	$109.023	$ 22.619	$ 208.866	$ 36.341	$ 1.477.319
Totales	$ 4.725.578	$ 425.816	$ 5.151.394	$ 429.112	$ 51.514	$ 429.112	$ 197.058	$ 1.106.796	$401.672	$567.069	$ 116.577	$ 869.318	$ 189.023,00	$ 7.316.531

Elaboración propia

Localización de la empresa

Figura 42.Ubicación Sorpresas y Regalos Lía, Mapa.



La tienda Sorpresas y Regalos Lía esta estratégicamente ubicada en la calle 16 f # 103-03 la cual conecta con una avenida principal, que es la calle 13; en la localidad de Fontibón en la ciudad de Bogotá. La zona occidente es de tipo residencial y también bastante comercial, cuenta un gran número de vías de acceso tanto vehicular como peatonal, permitiendo tener una mayor visibilidad y la llegada de clientes potenciales.

Estudio Financiero

Inversión Inicial

Inversión en Tecnología.

Tabla 37. Inversión en Tecnología

DESCRIPCION	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Impresora Epson L3110 Multifuncional Ecotank	1	650.000	650.000
Computador HP All-In-One	1	1.549.000	1.549.000
Celular Samsung Galaxy A7 (2017)	1	1.500.000	1.500.000
Costo Total			**3.699.000**

Nota: Elaboración propia

En la tabla 36 se muestra la inversión para dar inicio al proyecto en cuanto a la tecnología requerida, el equipo consta de un computador donde se elaboran y se guardan archivos importantes, la multifuncional es necesaria para imprimir, copiar y escanear documentos propios de las labores de oficina, y el celular permite la comunicación con clientes, proveedores, realizar llamadas, enviar y recibir mensajes como apoyo de la operación.

Inversión Muebles y Enseres.

Tabla 38.Inversión en Muebles y Enseres

DESCRIPCION	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Escritorio + Biblioteca Practimac Rovere	1	229.900	229.900
Escritorio Dko Design Tomy	1	129.900	129.900
Vitrina Principal	4	680.000	2.720.000
Mostrador	1	400.000	400.000
Muebles para Peluches	3	750.000	2.250.000
Vitrina Pared	2	700.000	1.400.000
Mueble Archivador Oficina	1	250.000	250.000
Mesa de empaque Regalos	1	100.000	100.000

Silla Escritorio con Brazos Negra Asenti Just Home Collection	2	189.900	379.800
Silla plástica Blanca sin Brazo Rimax.	4	39.900	159.600
Entrepaños Blancos	3	40.000	120.000
Panel o Tabla Ranurada	2	230.000	460.000
Exhibidores Pequeños	2	70.000	140.000
Total			**8.739.200**

Nota: Elaboración propia

En la tabla 37 se muestra el detalle de la inversión requerida en muebles y enseres con los que cuenta la empresa Sorpresas y Regalos Lía, estos elementos permiten exhibir los productos en vitrinas, góndolas, estantería, entrepaños, mostrador y tablas ranuradas, de esta manera los clientes pueden observar e identificar mejor los productos y se sentirán motivados a realizar la compra. También se incluyen muebles para el personal que labora en la empresa permitiendo atender de forma personalizada al cliente.

Inversión Equipo y Herramientas Área de Empaque de Regalos.

DESCRIPCION	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Cilindro de Helio con Equipo	1	340.000	340.000
Calibrador de Globos	1	81.300	81.300
Inflador Eléctrico	1	70.000	70.000
Inflador Manual	2	8.000	16.000
Silicona Liquida 100 ml	5	5.200	26.000
Silicona en Barra	100	400	40.000
Pistola	2	28.000	56.000
Cosedora Lako Grande	2	19.700	39.400
Perforadora Lako Mediana	1	16.300	16.300
Tijeras	2	3.000	6.000
Cinta Transparente	5	3.000	15.000
Cinta de Enmascarar	3	5.000	15.000
Resmas de Papel Tamaño Carta	5	11.000	55.000
Papel Fotográfico	5	16.000	80.000
Papel Adhesivo	5	11.000	55.000

Calculadora Casio	1	30.000	30.000
Total			**941.000**

Tabla 39 Inversión Equipo y Herramientas para Empaque

Elaboración propia

En la tabla 38 se detallan los productos utilizados para la decoración, de los detalles, regalos y desayunos personalizados para toda ocasión y que también son muy importantes para el desarrollo de la operación.

Inversión maquinaria, equipo y herramientas área de cocina.

Tabla 40. Inversión Maquinaria, Equipo y Herramientas Área de Cocina.

DESCRIPCION	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Estufa 2 Puestos a Gas con Lavaplatos	1	250.000	250.000
Nevera Pequeña	1	439.900	439.000
Horno tostador	1	189.900	189.900
Batería de Cocina IMUSA 7 Piezas Versátil Antiadherente Talent	1	142.800	142.800
Chocolatera	1	25.950	25.950
Juego Cubiertos Medellín Económico 4 Puestos, 12 Piezas	1	17.592	17.592
Cuchillo Imusa x 3 unidades	1	93.491	93.491
Tabla Multiusos	1	17950	17.950
Total			**1.176.683**

Elaboración Propia

En la tabla 39 se muestra la inversión requerida por la empresa en cuanto a maquinaria y equipo para el área de cocina, aquí es donde se preparan los desayunos antes de dar inicio al proceso de decoración y entrega al cliente final.

Tabla Equipo y Herramientas para Aseo y Limpieza.

Tabla 41. Equipo y Herramientas para Aseo y Limpieza

DESCRIPCION	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Escoba	2	5.900	11.800
Trapero	1	10.900	10.900
Papel Higiénico	1	7.000	7.000
Desinfectante	1	6.950	6.950
Jabón para Manos	2	4.500	9.000
Desengrasante/Jabón Lavaloza	1	11.950	11.950
Esponja Lavaplatos Multiusos	1	5.290	5.290
Ambientador	1	9.950	9.950
Balde	1	17.990	17.990
Caneca de Basura	3	16.900	50.700
Total			**141.530**

Elaboración propia

En la tabla 40 se detallan los productos para realizar el aseo y la limpieza de las zonas designadas al personal de servicios generales.

Total Inversión de Capital inicial del proyecto.

Tabla 42. Total Inversión de Capital del Proyecto

ACTIVO FIJO	VALOR
Tecnología	3.699.000
Muebles y Enseres	8.739.200
Equipo y herramientas para empaque	340.000
Maquinaria y equipo cocina	1.176.683
Total	**14.555.883**

Elaboración propia

En la tabla 41 se muestra el total de la inversión realizada por la empresa para iniciar el proyecto, el detalle de cada ítem corresponde a maquinaria y equipo de tecnología, muebles y enseres, equipo y herramientas para empaque, así como también la maquinaria y equipo de cocina, arrojando un total de $14.555.883

Gastos de Inversión.

Tabla 43 Otros gastos de Inversión

DETALLE	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Letrero Circular de pared	1	550.000	550.000
Inversion surtido de productos		3.000.000	3.000.000
Gastos de Constitucion	1	9.000	9.000
Formulario Registro Mercantil	1	3.000	3.000
Registro Camara de Comercio	1	90.000	90.000
Total			**3.652.000**

La inversión de gastos que se han asignado para dar inicio y funcionamiento al proyecto es de $3.652.000 el detalle de cada ítem corresponde a la ubicación de un letrero circular en la entrada de la tienda y de cara al público, con el fin de generar mayor impacto y muestra de los productos ofrecido a los clientes. También se detalla la inversión realizada para surtir los estantes, vitrinas y mostradores en la tienda física, de forma que sea organizada para darle debida visibilidad y rotación, también se incluyen los gastos de constitución, formularios y registro en cámara de comercio de Bogotá.

Estructura de Costos y Gastos

Tabla 44. Estructura de Costos Año a Año

Costos de Producción	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Materias Primas e Insumos	$78.840.000	$81.205.200	$83.641.356	$86.150.597	$88.735.115
Varios - papelería	$1.680.000	$1.730.400	$1.782.312	$1.835.781	$1.890.855
Mantenimiento	11.880.000	12.236.400	12.603.492	12.981.596,76	1.687.606,90
Amortización Bienes de Uso	$2.265.464	$2.333.428	$2.403.430	$2.475.533	$2.549.799
Total Costos de Producción	$94.665.464	$97.505.428	$100.430.590	$103.443.508	$94.863.376

Nota: Elaboración propia

A continuación, se realiza un detallado de cada uno de los desembolsos categorizados como costos de operación y que son fundamentales para el inicio de la operación.

Tabla 45. Estructura de Gastos Año a Año

Otros Gastos	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Cargas Sociales	$25.277.448	$26.035.771	$26.816.845	$27.621.350	$28.449.990
Representante Comercial y Ventas	$12.179.760	$12.545.153	$12.921.507	$13.309.153	$13.708.427
Servicios Generales	$12.179.760	$12.545.153	$12.921.507	$13.309.153	$13.708.427
Mensajero	$12.179.760	$12.545.153	$12.921.507	$13.309.153	$13.708.427
Contador	$1.200.000	$1.236.000	$1.273.080	$1.311.272	$1.350.611
Agua	$935.000	$963.050	$991.942	$1.021.700	$1.052.351
Luz	$792.000	$815.760	$840.233	$865.440	$891.403
Internet	$658.900	$678.667	$699.027	$908.735	$9.087
Arriendo	$7.200.000	$7.416.000	$7.638.480	$7.867.634	$8.103.663
Publicidad	$18.000.000	$18.540.000	$19.096.200	$19.669.086	$20.259.159
Fondo de imprevistos	$720.000	$741.600	$763.848	$786.763	$810.366
Total Gastos de Producción	$91.322.628	$94.062.307	$96.884.176	$99.979.439	$102.051.912

Capital Inicial

Sorpresas y Regalos Lía es una empresa unipersonal, el capital inicial del proyecto será aportado y financiado 100% con recursos propios.

Tabla 46. Depreciación

DEPRECIACION								
TECNOLOGIA	CANT.	COSTO TOTAL	%	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5

Impresora Epson L3110 Multifuncional Ecotank	1	650.000	33,33 %	$ 216.645	$216.645	$ 216.645	$216.645	$ 216.645
Computador HP All-In-One	1	1.549.000	33,33 %	$ 516.281	$516.281	$ 516.281	$516.281	$ 516.281
Celular Samsung Galaxy A7 (2017)	1	1.500.000	33,33 %	$ 499.950	$499.950	$ 499.950	$499.950	$ 499.950
SUBTOTAL	**3**	**3.699.000**						**$ 1.232.876**
MUEBLES Y ENSERES	**CANT**	**COSTO**	**%**	**AÑO 1**	**AÑO 2**	**AÑO 3**	**AÑO 4**	**AÑO 5**
Escritorio + Biblioteca Practimac Rovere	1	$ 229.900	10%	$ 22.990	$ 22.990	22.990	22.990	$ 22.990
Escritorio Dko Design Tomy	1	$ 129.900	10%	$ 12.990	$ 12.990	$ 12.990	$ 12.990	$ 12.990
Vitrina Principal	4	$ 2.720.000	10%	$ 272.000	$272.000	$ 272.000	$272.000	$ 272.000
Mostrador	1	$ 400.000	10%	$ 40.000	$ 40.000	$ 40.000	$ 40.000	$ 40.000
Muebles para Peluches	3	$ 2.250.000	10%	$ 225.000	$225.000	$ 225.000	$225.000	$ 225.000
Vitrina Pared	2	$ 1.400.000	10%	$ 140.000	$140.000	$ 140.000	$140.000	$ 140.000
Mueble Archivador Oficina	1	$ 250.000	10%	$ 25.000	$ 25.000	$ 25.000	$ 25.000	$ 25.000
Mesa de empaque Regalos	1	$ 100.000	10%	$ 10.000	$ 10.000	$ 10.000	$ 10.000	$ 10.000
Silla Escritorio con Brazos Negra Asenti Just Home Collection	2	$ 379.800	10%	$ 37.980	$ 37.980	$ 37.980	$ 37.980	$ 37.980
Silla plástica Blanca sin Brazo Rimax.	4	$ 159.600	10%	$ 15.960	$ 15.960	$ 15.960	$ 15.960	$ 15.960
Entrepaños Blancos	3	$ 120.000	10%	$ 12.000	$ 12.000	$ 12.000	$ 12.000	$ 12.000

Panel o Tabla Ranurada	2	$ 460.000	10%	$ 46.000	$ 46.000	$ 46.000	$ 46.000	$ 46.000
Exhibidores Pequeños	2	$ 140.000	10%	$ 14.000	$ 14.000	$ 14.000	$ 14.000	$ 14.000
SUBTOTAL	**27**	**$ 8.739.200**						**$ 873.920**
MAQUINARIA Y EQUIPO COCINA	**CANT**	**COSTO**	**%**	**AÑO 1**	**AÑO 2**	**AÑO 3**	**AÑO 4**	**AÑO 5**
Estufa 2 Puestos a Gas con Lavaplatos	1	250.000	10%	$ 25.000	$ 25.000	$ 25.000	$ 25.000	$ 25.000
Nevera Pequeña	1	439.000	10%	$ 43.900	$ 43.900	$ 43.900	$ 43.900	$ 43.900
Horno tostador	1	189.900	10%	$ 18.990	$ 18.990	$ 18.990	$ 18.990	$ 18.990
Batería de Cocina IMUSA 7 Piezas Versátil Antiadherente Talent	1	142.800	10%	$ 14.280	$ 14.280	$ 14.280	$ 14.280	$ 14.280
Chocolatera	1	25.950	10%	$ 2.595	$ 2.595	$ 2.595	$ 2.595	$ 2.595
Juego Cubiertos Medellín Económico 4 Puestos, 12 Piezas	1	17.592	10%	$ 1.759	$ 1.759	$ 1.759	$ 1.759	$ 1.759
Cuchillo Imusa x 3 unidades	1	93.491	10%	$ 9.349	$ 9.349	$ 9.349	$ 9.349	$ 9.349
Tabla Multiusos	1	17.950	10%	$ 1.795	$ 1.795	$ 1.795	$ 1.795	$ 1.795
SUBTOTAL	8	1.176.683						$ 117.668
EQUIPO EMPAQUE	**CANT**	**COSTO**	**%**	**AÑO 1**	**AÑO 2**	**AÑO 3**	**AÑO 4**	**AÑO 5**
Cilindro de Helio con Equipo	1	340.000	10%	$ 34.000	$ 34.000	$ 34.000	$ 34.000	$ 34.000
Inflador Eléctrico	1	70.000	10%	$ 7.000	$ 7.000	$ 7.000	$ 7.000	$ 7.000
SUBTOTAL	**2**	**410.000**						**$ 41.000**

Nota: Elaboración propia

Proyección de Estados Financieros

Tabla 47. Flujo de Efectivo Año a Año

PROYECCIÓN A 5 AÑOS					
Flujo de Fondos	**Año 1**	**Año 2**	**Año 3**	**Año 4**	**Año 5**
Ingresos por Ventas	$ 225.456.000	$ 243.492.480	$ 262.971.878	$ 284.009.629	$ 306.730.399
Egresos por Compras M.P.	$ 78.840.000	$ 81.205.200	$ 83.641.356	$ 86.150.597	$ 88.735.115
Sueldos y Cargas	$ 25.277.448	$ 26.035.771	$ 26.816.845	$ 27.621.350	$ 28.449.990
Otros Gastos de Publicidad	$ 13.560.000	$ 13.966.800	$ 14.385.804	$ 14.817.378	$ 3.578.462
Otros Gastos de Adm. Y Ventas	$ 66.045.180	$ 68.026.535	$ 70.067.331	$ 72.358.089	$ 73.601.922
Total Egresos Operativos	$ 183.722.628	$ 189.234.307	$ 194.911.336	$ 200.947.414	$ 194.365.489
Diferencia Operativa	$ 41.733.372	$ 54.258.173	$ 68.060.542	$ 83.062.215	$ 112.364.910
Inversiones	$ 14.024.883				
Flujo Financiero					
Diferencia Ingresos - Egresos	$ 27.708.489	$ 54.258.173	$ 68.060.542	$ 83.062.215	$ 112.364.910
Aporte del Emprendedor	$ 100.000.000				
Flujo de Fondos	**$ 127.708.489**	**$ 181.966.662**	**$ 250.027.205**	**$ 265.028.877**	**$ 362.392.115**

Nota: Elaboración propia

La tabla anterior muestra un detallado del estado de flujo de efectivo de la empresa, cuyos valores son utilizados para el desarrollo de la actividad, se indica además montos iniciales y finales.

En la tabla siguiente que corresponde al estado de resultados se incluyen gastos, beneficio e información de posible pérdida generada del proyecto en un periodo comprendido de 5 años.

Tabla 48. Estado de Resultados

ESTADO DE RESULTADOS					
	Año 1	**Año 2**	**Año 3**	**Año 4**	**Año 5**
INGRESOS					
Ventas	$ 225.456.000	$232.219.680	$239.186.270	$246.361.858	$ 253.752.714
Costo de Ventas	$ 78.840.000	$ 81.205.200	$ 83.641.356	$ 86.150.597	$ 88.735.115
Utilidad Bruta	**$ 146.616.000**	**$151.014.480**	**$155.544.914**	**$160.211.261**	**$ 165.017.599**
EGRESOS					
Gastos de producción Fijos	$ 15.825.464	$ 16.300.228	$ 16.789.234	$ 17.292.911	$ 6.128.261
Gerente	$ 25.277.448	$ 26.035.771	$ 26.816.845	$ 27.621.350	$ 28.449.990
Representante Comercial y Ventas	$ 12.179.760	$ 12.545.153	$ 12.921.507	$ 13.309.153	$ 13.708.427
Servicios Generales	$ 12.179.760	$ 12.545.153	$ 12.921.507	$ 13.309.153	$ 13.708.427
Mensajero	$ 12.179.760	$ 12.545.153	$ 12.921.507	$ 13.309.153	$ 13.708.427
Contador	$ 1.200.000	$ 1.236.000	$ 1.273.080	$ 1.311.272	$ 1.350.611
Agua	$ 935.000,00	$ 963.050	$ 991.942	$ 1.021.700	$ 1.052.351
Luz	$ 792.000,00	$ 815.760	$ 840.233	$ 865.440	$ 891.403
Internet	$ 658.900,00	$ 678.667	$ 699.027	$ 719.998	$ 741.598
Arriendo	$ 7.200.000,00	$ 7.416.000	$ 7.638.480	$ 7.867.634	$ 8.103.663
Publicidad	$ 18.000.000,00	$ 18.540.000	$ 19.096.200	$ 19.669.086	$ 20.259.159
Fondo de imprevistos	$ 720.000	$ 741.600	$ 763.848	$ 786.763	$ 810.366
Total Otros Gastos	$ 107.148.092	$110.362.535	$113.673.410	$117.083.613	$ 108.912.683
Utilidad Antes de Intereses e Impuestos	$ 39.467.908	$ 40.651.945	$ 41.871.504	$ 43.127.648	$ 56.104.916
Intereses	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -
Utilidad Antes de Impuestos	$ 39.467.908	$ 40.651.945	$ 41.871.504	$ 43.127.648	$ 56.104.916
Impuesto a las Ganancias	$ -	$ -	$ -	$ -	$ -
Utilidad Después de Impuestos	$ 39.467.908	$ 40.651.945	$ 41.871.504	$ 43.127.648	$ 46.104.916

Nota: Elaboración propia

Tabla 49. Balance General

BALANCE GENERAL - AÑO 1

Activo		Pasivo	
Caja	50.844.489	Proveedores	0
Cuentas por cobrar	0	Sueldos y Cargas	0
Productos Terminados	0	Impuesto a Pagar	0
Materias Primas	78.400.000	**Pasivo Corriente**	0
Activo Corriente	129.244.489		
		Prestamos	0
		Pasivo No Corriente	0
		TOTAL PASIVO	0
		Patrimonio Neto	
Bienes de Uso	14.024.883	Capital social	20.000.000
Amortización B. de U. (Depreciación)	-27.185.568	Utilidad del Ejercicio	39.467.908
Activo No Corriente	-13.160.685	**TOTAL PATRIMONIO**	59.467.908
Total Activo	116.083.804	**Total Pasivo + Patrimonio**	59.467.908

Tabla 50. Punto de Equilibrio

PUNTO DE EQUILIBRIO	
Equilibrio Unidades	**2.628**
Equilibrio en Pesos	$225.456.000

Como se puede evidenciar el proyecto muestra una viabilidad en ventas e ingreso con un punto de equilibrio por año que alcanza 2628 unidades, con ingresos de $225.456.000 en el segundo año de iniciar la operación teniendo en cuenta la inversión.

Fuentes de financiación

Sorpresas y Regalos Lía es una empresa unipersonal, por tal razón la inversión y financiación del proyecto será asumía con recursos propios, los cuales son en el resultado de ahorros. De esta forma se da viabilidad a las compras requeridas en la totalidad del proyecto, generando un beneficio desde el inicio debido a que no se tiene que recurrir a préstamos ni financiación de terceros.

Conclusiones

Mediante el desarrollo de este plan de negocio, se logró obtener resultados eficientes y de cara al cumplimento de los objetivos propuestos, mediante la gestión, elaboración, investigación, compromiso y dedicación, que permite demostrar la viabilidad para la creación de la tienda de regalos, sorpresas y regalos lía, encargada de diseñar, elaborar y entregar detalles, regalos y desayunos sorpresa personalizados para toda ocasión.

Definir y conocer muy bien el público objetivo mediante la segmentación del mercado permite determinar las estrategias a implementar y los beneficios que reciben los potenciales clientes, así mismo dentro de la estrategia en cuanto a precio el más aceptable por los clientes, quienes ya usan el producto y que además recomiendan el servicio ofrecido.

Es muy importante destacar todos los equipos y las herramientas necesarias, así como también enseres y maquinaria que se necesitan para dar inicio al proyecto, información que se estableció mediante la ejecución del estudio técnico.

La Estructura Organizacional, y los requerimientos de mano de obra, permitió caracterizar cada uno de los perfiles y de conocimiento por área dentro de la empresa, se estableció cada una de las funciones a desarrollar, así como también se calculó el costo de nómina para cada colaborador, lo que implica pagos de nómina, seguridad social, pensional y el disfrute de sus vacaciones en un tiempo determinado.

Por otra parte, el estudio financiero demuestra junto a las proyecciones y ventas por mes, y ventas por año, las ganancias y excelentes utilidades recibidas mediante la ejecución de sus procesos productivos de la tienda de regalos sorpresas regalos lía.

Recomendaciones

Atender y hacer seguimiento continuo a las necesidades del cliente.

Estar siempre informado acerca de las nuevas técnicas y avances que a nivel tecnológico se puedan ejecutar mediante los procesos de la empresa.

Optimizar los recursos permitiendo entradas y salidas eficaces proyectados en el desarrollo, el aumento de la producción, y el crecimiento de la rentabilidad.

Establecer inventarios más amplios y con mayor técnica para llevar control en cuento a mercancía se trata.

Continuar con la inducción, capacitación y retroalimentación del personal que atiende y esta de cara a la atención del cliente, permitiendo cada vez mejorar el servicio llevando a la satisfacción de los clientes.

Referencias

Astudillo, M. E. (2011). Obtenido de https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1526/13/UPS-GT000243.pdf

Bancolombia, G. (8 de Diciembre de 2018). *Grupo Bancolombia*. Obtenido de https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/innovacion/economia-digital/beneficios-ley-naranja#:~:text=La%20Ley%20Naranja%20(o%20Ley,la%20tercera%20en%20el%20mundo.

Becerra, L. (Miercoles de Enero de 2020). Creación de empresas del sector de servicios fue la que más creció durante 2019. *LR. La Republica*.

Caballero, F. J. (24 de enero de 2016). *Economipedia.com*. Obtenido de com/definiciones/sector-terciario-servicios.html

Camara de Comercio de Bogota. (11 de marzo de 2021). *Crecimiento económico* . Obtenido de https://www.ccb.org.co/observatorio/Economia/Economia-dinamica-incluyente-e-innovadora/Crecimiento-economico

DANE. (30 de Noviembre de 2020). *DANE.* Obtenido de https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/comercio-interno/encuesta-anual-de-comercio-eac

DIAN. (06 de mayo de 2021). *DIAN*. Obtenido de https://www.dian.gov.co/tramitesservicios/Tramites_Impuestos/RUT/Paginas/inscripcion_rut.aspx

Elizabeth, M. M., & Walter, M. (Diciembre de 2011). *https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1526/13/UPS-GT000243.pdf*.

ElTiempo. (7 de marzo de 2021). 290 millones de transacciones, la meta del país en 'e-commerce. *El Tiempo*. Obtenido de https://www.eltiempo.com/tecnosfera/novedades-tecnologia/comercio-electronico-en-colombia-proyecciones-del-2021-571657

Escobar, P., Rios, N., & Betancur, J. (28 de marzo de 2016). *https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/5399/1/2016_plan_negocios_creacion.pdf*.

Flórez Uribe, J. A. (2017). *Proyectos de Inversión Para Las PYME (4a. Ed.).* Bogotá: Ecoe Ediciones, 2017. Print.

Fred, D. (1997). *Conceptos de Administración Estratégic.* Editorial Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.,.

Giovanni E. Reyes. (2017). Economía colombiana: la prevalencia de los sectores de servicios. *Portafolio*.

Hernandez, G. (28 de mayo de 2014). *Repositorio Institucional UPN,. Universidad Privada del Norte*. Obtenido de La matriz de evaluación de los factores internos: https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/1274

Jiron, J. (14 de febrero de 2019). *D-Evolutions*. Obtenido de https://devolutionsca.com/competitividad-empresarial-que-es-y-como-funciona/

LaRepublica. (2020). Conozca los cinco impactos que genera la pandemia en la economía colombiana. *LaRepublica*.

Marín, K. V. (2020). Celebraciones especiales en tiempos de pandemia. *Agencia de Noticias UPB – Medellín*.

Medina, R. (17 de abril de 2020). *Branch*. Obtenido de https://branch.com.co/marketing-digital/estadisticas-de-la-situacion-digital-de-colombia-en-el-2019-y-2020/

Mincomercio. (13 de Septiembre de 2019). Obtenido de https://www.mincit.gov.co/prensa/noticias/industria/en-julio-sector-de-servicios-sigue-recuperandose

Porter, M. (Enero de 2008). *Las cinco fuerzas competitivas que le dan forma a la estrategia. Boston: Harvard.* . Obtenido de https://utecno.files.wordpress.com/2014/05/las_5_fuerzas_competitivas-_michael_porter-libre.pdf

Ranís, A. (20 de diciembre de 2016). Obtenido de https://economipedia.com/definiciones/macroentorno.html

Ruiz, M. (26 de julio de 2020). *MR Milagros Ruiz*. Obtenido de https://milagrosruizbarroeta.com/analisis-pestel/

saludata, o. d. (2021). Obtenido de https://saludata.saludcapital.gov.co/osb/index.php/datos-de-salud/demografia/piramidepoblacional/

Semana. (2019). Emprendimientos que enamoran a punta de regalos. *Semana*.

.