

Pastelería Doña Alma

Plan de Negocios

Creado con el Programa DreamBuilder



*Postres tan
Buenos que soñarás
con ellos*

Alma Flores
9/2/2010

Alma@PasteleríaDoñaAlma.com
www.PasteleríaDoñaAlma.com

Tabla de Contenidos

| | |
|---|-----------|
| Resumen Ejecutivo | 2 |
| Descripción de la Empresa | 5 |
| Declaraciones de valor | 5 |
| Prioridades en la administración de su empresa | 5 |
| Trayectoria de la empresa | 6 |
| Perfil de la empresa | 7 |
| Productos y Servicios..... | 7 |
| La necesidad del mercado | 7 |
| Descripción del producto o servicio | 8 |
| Gama de productos o servicios | 9 |
| Características únicas | 9 |
| Marketing..... | 9 |
| Industria | 9 |
| Competencia y posicionamiento | 10 |
| Mercado objetivo y segmentos de clientes..... | 12 |
| Canal de distribución: Socios y métodos..... | 14 |
| Promoción y venta | 15 |
| Relaciones con los clientes: Creación y mantenimiento..... | 18 |
| Plan Operativo..... | 19 |
| Administración | 23 |
| Finanzas..... | 25 |
| Plan de Acción | 26 |
| Apéndice y Documentos de Respaldo | 30 |

Resumen Ejecutivo

Pastelería Doña Alma fue fundada en 2010 y es una panadería expansión que vende postres y panes de especialidad. Nuestra oficina actual se encuentra en el hogar del fundador y propietario, Alma Flores, en Copiapó, Chile.

Producto/ Servicio

Pastelería Doña Alma hace empanadas, pasteles, tortas y postres chilenos, tanto tradicionales y no tradicionales. La panadería produce/ofrece los siguientes productos/servicios: Masas Dulces – Variedades (crema, manjar, conejo, pan dulces), Brazo de Reina – Variedades (chocolate, nuez, bañado, manjar, lúcuma, coco, tres leches), Tartaleta – Variedades (arándano, frambuesa, frutos del bosque, frutas, frutilla, berries, strudel manzana, frutas tropicales, de limón, ricota), Kuchen – Variedades (manzana, nuez choco, nuez, nuez picada), Kuchens Alemanes y Streusels – Variedades (berries, frambuesa, ricota, frutilla, arándano, durazno), Tortas y Torta Individual – Variedades (tres leches, manjar coco, choco-guinda, cappuccino, hojarasca), Tortas Panqueque y Panqueque Individual – Variedades (naranja, menta, frambuesa, trufa, mango, frutos del bosque, nuez, almendra, 3 leches), Semi FriosCakes – Variedades (casero, tiramisú, vainilla choco, mango, yogurt, frambuesa, brownie, chocolate), Productos Envasados – Variedades (alfajor, empolvados, galletas variadas, mantecados, merengues, queques variadas, merenguitos), bollos de canela, pastelitos (red velvet, chocolate chip, buttercream, vainilla), magdalenas (maíz, avena con pasas), media lunas con miel, flan.

En la actualidad, nuestras Masas Dulces están en la etapa de crecimiento. Compiten principalmente en base a ingredientes de calidad y varias opciones de servicio como orden anticipada, hechos por encargo y entrega. Nuestros planes futuros incluyen la expansión de nuestros servicios de catering corporativo cuando los productos horneados lleguen a la etapa de madurez.

El Mercado

Definimos nuestro mercado como alimentos de confort y productos horneados atractivo para todas las edades con el 60% siendo mujeres y 40% hombres. El tamaño total del mercado es la población de Copiapó, que es aproximadamente 155,713 personas; de los cuales cerca de 5% son nuestros clientes existentes en la zona. Actualmente servimos cientos de ellos a la semana, pero buscamos crecer hasta tener cerca de 10% de la población como una base de clientes.

Competencia

Competimos directamente con cadenas de pastelerías, pastelerías privadas, panaderías, y supermercados. Alternativas para nuestro producto incluyen heladerías, cafés y restaurantes, quioscos de churros, y las mujeres que venden pasteles informalmente en su comunidad. Nuestro producto es único y superior debido a los ingredientes de alta calidad y fruta fresca usada en cada uno de ellos. Tenemos una ventaja competitiva debido a nuestros postres no tradicionales, precios bajos y ubicación en una zona de creciente expansión. Anticipamos que nuevas empresas entrarán en este mercado debido a la naturaleza de la industria, pero se competirá en el nivel de la competencia actual.

Riesgos/ Oportunidades

Los mayores riesgos asociados con nuestro negocio hoy en día son la continuidad de la construcción en el área, lo cual limita el tráfico peatonal hacia la panadería y un incremento en la competencia en la zona centro. Creemos que podemos superar estos riesgos mediante la dedicación al cliente, así como el uso de ingredientes frescos y superiores diariamente. Nuestros mejores oportunidades incluyen nuestra ubicación en el centro, así como la posibilidad de expandir la empresa en toda la zona una vez haya terminado la construcción y se halla recommenzado las compras en la zona.

Equipo Gerencial

El equipo gerencial es liderado 100% por Alma, quien fundó la compañía en 2010 y es propietaria de la empresa. He pasado mi vida proporcionando estos deliciosos productos horneados caseros para mi familia y amigos y han demostrado ser una muy popular serie de alimentos. Se fabrican con cuidado y amor, lo cual es exactamente cómo los prepararé para nuestra comunidad.

Operaciones

Nuestra pastelería está situada en el centro de Copiapó, Chile, junto con varios puestos de reventa y varias tiendas de esquina asociadas en la zona. Nosotros también nos asociaremos con otras panaderías que gustan vender pasteles pero no son capaces de hacerlo. Asimismo, esperamos proveer algunos restaurantes con nuestros productos horneados. Actualmente realizamos todas las operaciones en casa, mientras que nuestros suministros provienen de los proveedores locales en el área.

Nuestro personal de tiempo completo es un total de 4 personas junto 3 personas a tiempo parcial en las siguientes posiciones: 1 persona encargado de programar la

producción, comprar los insumos en las cantidades y calidades requeridas, llevar un control de los ingresos y gastos del negocio, así como coordinar con el contador, 1 gerente asistente, 1 maestro panadero responsable de la producción, 1 operario que apoye al maestro panadero en el proceso de diseños y 4 despachadores y repartidores para la venta /ayudantes encargado de mantener limpias las áreas de producción, almacén y despacho. Nuestros productos se distribuyen dentro de nuestra pastelería en el centro, así como a través del servicio de entrega que ofrecemos a nuestros clientes más valorados en la zona, con la opción para pedidos grandes entregados a un radio mayor.

Requerimientos de Capital

Estamos en busca de capital equivalente a CLP\$25.000.000, que permitirá comenzar operaciones completa con la financiamiento de maquinaria y computadoras – CLP\$ 2.500.000, Herramientas diversas (mesa de trabajo, balanza, moldes, implementos y utensilios de panadería) – CLP\$ 1.500.000, Mobiliario básico (vitrina exhibidora y estantes) – CLP\$ 500.000, Alquiler y otros gastos fijos – CLP\$ 3.000.000, Una camioneta o mini van (usada, pero en buenas condiciones) – CLP\$ 5.000.000 y varios fondos para suministros y operaciones (salarios). Esperamos obtener una ganancia en los primeros 7-9 meses para comenzar a pagar los inversores financieros, entre ellos Angelo Bravo-10%, Loreto Bravo-10%, Maribel Santos-20% y Juan Luis Hidalgo-10%.

Análisis Financiero

Esperamos que las ganancias permanezcan constantes en los próximos años con un estimado CLP\$ 15. 500.000 en ventas mensuales. Estimado de costos mensuales de CLP\$ 7.500.000 incluyen el Capital de trabajo (materiales y mano de obra directa): $CLP\$ 2.000.000 + CLP\$ 2.500.000 = 4.500.000$ y alquiler y otros gastos fijos: CLP\$ 3.000.000.

Queda pendiente el reembolso de capital invertido a Angelo Bravo - 10%, - 10%, Loreto Bravo Maribel Santos - 20% y Juan Luis Hidalgo-10%.

Descripción de la Empresa

Declaraciones de valor

Convicciones principales

Valor:

- Lealtad
- Honestidad
- Familia
- Felicidad
- Amor
- Humildad

Negocio conocido por:

- Eficaz servicio al cliente
- Ambiente cálido y familiar
- Honestidad y buen trato al Cliente
- Exitoso y humilde
- Productos de calidad (buen sabor, ingredientes de calidad)

Prioridades en la administración de su empresa

Siempre quise comenzar mi propio negocio para poder ser más independiente y poder ayudar económicamente a mi familia. Hacer pan y pasteles es algo que siempre he disfrutado hacer, y mis amigos y familia siempre disfrutan comiendo mis tortas y pasteles, por lo que decidí hacer de algo que disfruto mucho haciendo, una forma de mantener a mi familia. Vendía pasteles en mi casa por unos cuantos años y encontré cada vez más demanda para mis productos, así que decidí hacerlo a tiempo completo. Ahora me estoy quedando sin espacio en mi casa, así que he decidido que es hora de buscar un espacio comercial y comenzar a expandir mi negocio.

Tengo que enfocarme en:

- El apoyo de mi familia
- Un préstamo bancario para comenzar

- Un lugar de trabajo en un lugar densamente poblado
- Equipos de panadería/pastelería de calidad
- Relaciones comerciales de panadería/pastelería de calidad
- Personal calificado
- Clientes leales

Trayectoria de la empresa

Etapa de la empresa

Llevo tres años trabajando en mi empresa, pero mi negocio se ha ejecutado completamente desde mi casa. Hacía pasteles y postres para los amigos y la familia y se comenzó a correr la voz de sobre mis productos alrededor de Copiapó. Debido a esta promoción de boca en boca, he visto mucho éxito y crecimiento en los últimos 3 años, y es por eso que he decidido expandirme. Hemos recorrido un largo camino desde nuestro 1 ° año, que fue muy difícil. Planeo tener una grupo de trabajo de 10 personas, y ellos estarán muy capacitados acerca de nuestros productos y serán reconocidos por su calidad de servicio al cliente. Hemos sido capaces de construir una clientela leal y nos hemos hecho de un nombre dentro de nuestra comunidad.

He vendido alrededor de CLP \$ 24.105.494 = USD \$ 50.000 en el último año, y los productos incluidos en estas ventas son varios tipos de pasteles y tortas.

Actualmente tengo 4 empleados. 2 son de tiempo completo y 2 de tiempo parcial. Sin embargo, una vez que abramos las puertas en nuestra nueva ubicación, espero tener 7 empleados en total. 4 tiempo completo y 3 a tiempo parcial.

Perfil de la empresa

Nombre de la empresa

Pastelería Doña Alma

Modelo comercial

Tenemos la intención de ofrecer tortas, queques y pasteles de alta calidad y no tradicionales para chilenos y turistas por igual. Tenemos previsto ofrecer pasteles y tartaletas de varios tipos de frutas, tortas de todos los sabores y con el uso de ingredientes de frutas frescas. También ofrecemos rollos de canela y pastelitos. Estos servicios estarán disponibles para pre-orden, a la orden y servicios de entrega a domicilio.

Presentación de la empresa

Los pasteles, tartaletas y tortas que Pastelería Doña Alma ofrecerá se harán no sólo con productos de alta calidad, sino también con el amor por nuestra familia que es la comunidad. Nuestros clientes serán capaces de encontrar un dulce regalo para celebrar todos y cualquier momento de cada una de sus vidas; ya sea para un cumpleaños o simplemente para disfrutar de un hermoso día.

Productos y Servicios

La necesidad del mercado

Vamos a vender pasteles chilenos no tradicionales y tradicionales, pasteles y tartaletas. Nuestros productos no tradicionales incluirán golosinas populares de América Latina y Norte América, como rollos de canela, magdalenas, muffins y flan. Nuestros pasteles chilenos tradicionales incluirán los favoritos, tales como tartaletas y tortas con una variedad de sabores. Todos nuestros productos serán realizados con los ingredientes de la mejor calidad. También ofreceremos varios servicios como solicitud anticipada, a la orden y despacho a domicilio. Productos Actuales: No tradicionales: Rollos de canela, magdalenas (terciopelo rojo, chispasde chocolate, mantequilla y crema, vainilla), magdalenas, (maíz, avena y

pasas), media lunas con miel, flan Tradicionales: Masas Dulces – Variedades (crema, manjar, conejo, pan dulce) Brazo de Reina – Variedades (chocolate, nuez, bañado, manjar, lúcuma, coco, tres leches) Tartaletas – Variedades (arándano, frambuesa, frutos del bosque, frutas, frutilla, berries, strudel manzana, frutas tropicales, de limón, ricota) Kuchen – Variedades (manzana, nuez choco, nuez, nuez picada) Kuchens Alemanes y Streusels – Variedades (berries, frambuesa, ricota, frutilla, arándano, durazno) Tortas y Torta Individual – Variedades (tres leches, manjar coco, choco-guinda, cappuccino, hojarasca) Tortas Panqueque y Panqueque Individual – Variedades (naranja, menta, frambuesa, trufa, mango, frutos del bosque, nuez, almendra, 3 leches) Tortas Semi Frías – Variedades (casero, tiramisú, vainilla choco, mango, yogurt, frambuesa, brownie, chocolate) Productos Envasados – Variedades (alfajor, empolvados, galletas variadas, mantecados, merengues, queques variados, merenguitos) Servicios: Orden anticipada y para llevar, a la orden y despacho a domicilio.

Descripción del producto o servicio

No tradicionales: Rollos de canela magdalenas (terciopelo rojo, chispas de chocolate, mantequilla y crea, vainilla), muffins (maíz, avena y pasas), media lunas con miel, flan Tradicionales: Masas Dulces – Variedades (crema, manjar, conejo, pan dulces) Brazo de Reina – Variedades (chocolate, nuez, bañado, manjar, lúcuma, coco, tres leches) Tartaleta – Variedades (arándano, frambuesa, frutos del bosque, frutas, frutilla, berries, strudel manzana, frutas tropicales, de limón, ricota) Kuchen – Variedades (manzana, nuez choco, nuez, nuez picada) Kuchens Alemanes y Streusels – Variedades (berries, frambuesa, ricota, frutilla, arándano, durazno) Tortas y Torta Individual – Variedades (tres leches, manjar coco, choco-guinda, capuccina, hojarasca) Tortas Panqueque y Panqueque Individual – Variedades (naranja, menta, frambuesa, trufa, mango, frutos del bosque, nuez, almendra, 3 leches) Tortas Semi Frías – Variedades (casero, tiramisú, vainilla choco, mango, yogurt, frambuesa, brownie, chocolate) Productos Envasados – Variedades (alfajor, empolvados, galletas variadas, mantecados, merengues, queques variadas, merenguitos) Servicios: Orden anticipada y para llevar, a la orden y despacho a domicilio.

Gama de productos o servicios

Nuestra cultura nos dicta que las golosinas, tortas y pasteles juegan una parte importante de nuestras vidas diarias y también en eventos de celebración. Pastelería Doña Alma puede atender dichos requerimientos ya sean grandes o pequeños. Estamos cubriendo la necesidad de ofrecer productos que recuerdan a la gente de su infancia y que también proporcionarán recuerdos para los niños. Vamos a ser el lugar que elegirán los Copiapinos para ir a comprar pasteles y tortas para la familia, el trabajo, los amigos, etc. Seremos una Pastelería competitiva en términos de precio y ofreceremos una calidad superior, con una gran variedad de postres de degustación. Los clientes comprarán nuestros productos en favor de las otras Pastelerías, porque vamos a ofrecer un servicio al cliente sin igual y productos de primera calidad.

Nos gustaría expandir nuestros servicios de entrega de pastelería a nivel empresarial.

Características únicas

Ofrecemos pasteles no tradicionales que otras Pastelerías no ofrecen. Además, usamos solo los productos de la mejor calidad para hacerlos, y nuestros clientes pueden definitivamente saborear la diferencia.

Marketing

Industria

Tendencias

En este momento, el área en que planeo mi negocio se encuentra ubicado está experimentando grandes esfuerzos para ampliar la zona debido a la llegada de nuevas personas que vienen a trabajar a las empresas mineras. Debido a esto, hay mucha construcción llevándose a cabo. Aunque esto tiene el potencial de reducir el tráfico de peatones que nuestra pastelería puede recibir, sabemos que una vez

concluida la construcción, tendremos la oportunidad de más clientes y la oportunidad de llegar a otros nuevos. La construcción incluye los negocios complementarios y residencias nuevas, que en última instancia se traducirá en un beneficio para la pastelería.

Tamaño

La Industria Pastelera es enorme. Se puede encontrar una Pastelería en casi cada cuadra en el centro de la ciudad. Además, los Supermercados también tienen sección de Pastelería.

Factores estacionales

Vamos a tener un flujo de clientes estable, pero esperamos ver que aumente el negocio durante los feriados nacionales y vacaciones.

Competencia y posicionamiento

Competidores

Competidores Directos: Panaderías y Pastelerías privadas, Supermercados
Competidores Indirectos: Heladerías, cafés/restaurantes, puestos de churros, kioscos, mujeres que venden pasteles informalmente en su comunidad.

Fortalezas y las debilidades

Pastelerías:

Fortalezas:

- Los productos horneados son la competencia principal.

Debilidades:

- Puede que no tengan las variedades que nosotros tenemos.

Heladerías:

Fortalezas:

- Cuando el clima esta caluroso, la gente disfruta tomar helado para refrescarse.

Debilidades:

- Cuando el clima esta frio, la gente prefiere algo cálido/tibio en vez de algo frio.

Cafés/restaurantes:

Fortalezas:

- Posibilidad de atraer gente con comida, pueden tener un menú especializado de dulces.

Debilidades:

- Las opciones de postre pueden ser limitadas.

Supermercados:

Fortalezas:

- Posibilidad de atraer grandes volúmenes de gente, quienes pueden comprar postres como un impulso, compra de una sola parada.

Debilidades:

- No ofrecen los mismos productos todos los días, le falta consistencia.

Comercio Ambulante:

Fortalezas:

- Tiene una clientela dedicada a la que ellos conocen muy bien; están familiarizados con sus gustos y deseos.

Debilidades:

- Limitado en cantidades y variedad de productos debido a falta de infraestructura

Posicionamiento

• Consistencia en la calidad de los productos – siempre tendrán el mismo sabor, cada vez que los compren. • Siempre ofrece productos frescos. • Descuentos y ofertas para clientes frecuentes. • Tal vez involucrar a los clientes, hacer que ellos elijan el sabor del mes, y entonces nosotros haremos pasteles especiales con el sabor del mes. • Entrega de muestras gratis algunas veces. • Excelente servicio al cliente (reconoceremos a los clientes regulares, los llamaremos por su nombre y sabremos sus preferencias) • Siempre manteniendo un negocio inmaculadamente limpio.

Mercado objetivo y segmentos de clientes

Investigación de clientes

Tuve la suerte de tener una amiga que era dueña de una tienda en la esquina de mi barrio (que acabaría siendo el barrio en el que abrí mi panadería) y este amigo me permitió probar mis productos en su tienda. Pude tener una vitrina dentro de su tienda con todos nuestros pasteles, tartaletas y tortas, y permitió a sus clientes para comprar en su tienda mis productos. Tuve la oportunidad de hacer una encuesta a los clientes, así como también ofrecer muestras de otros productos algunos días de la semana, de forma de que pudiera obtener sus opiniones sobre mis productos. Esto, además de las ventas que ganaba, me ayudó a evaluar las posibilidades de éxito con mi negocio.

Perfil del cliente

Algunos de mis amigos se mostraron escépticos sólo porque sabían de la cantidad de tiempo y dedicación que se necesitaría y cómo esto quita tiempo con mi familia, pero ellos sabían que en base a la calidad de mis tartaletas, tortas y pasteles, que podría resultar ser un éxito.

Población total de Copiapó: 155.713. Población rural: 7.612 Población urbana: 148.101 (mujeres – 76.277 & hombres – 79.436) Me gustaría atender por lo menos al 10% de la población – con un mínimo de 15,000 personas sobre una base anual.

Creo que tiene el potencial de servir a todos en algún momento u otro, ya que Chile es un país que ama celebrar con tortas y pasteles para que toda la familia disfrute. Este puede que no sea un lugar que la gente visite diariamente, pero cuando vienen las ocasiones que implican estar con la familia y celebrar, vamos a ser la panadería preferida entre nuestros clientes. Siendo realistas creo que servimos a menos del 5% del mercado ya que no hay competencia en la zona. Esto, sin embargo, va a crecer con el tiempo. Como un micro emprendimiento, creo que este número es bien potente

Describir las características de sus clientes

Nuestro mercado objetivo tiene un rango de edad de 3 a 75 años, sólo porque se trata de un negocio familiar. Es nuestra esperanza que los niños pasarán por la tienda y llevarán a sus padres a comprar pasteles y tartaletas para el consumo familiar, lo que hace que nuestro rango de edad sea apto para cualquier persona que puede comer pasteles. Con nuestros pasteles y tartaletas tradicionales, será nostálgico para los adultos mayores de la familia disfrutarlos y con los pasteles no tradicionales será una dulce sorpresa para que los niños de la familia los disfruten. Esperamos que todos participen y se involucren con nuestras ofertas.

Tenemos un porcentaje más alto de mujeres que de hombres que son clientes. Sin embargo, este no es un negocio que provea solo a hombres o mujeres. Todos los géneros adoran comer dulces, por lo que yo diría que tenemos probablemente 60% mujeres y 40% hombres.

Nuestras golosinas funcionan para todos. No importa el estado civil. Vendemos más a mujeres, ya sean estas solteras, casadas, divorciadas o separadas, de lo que vendemos a hombres solteros.

Nuestros clientes son personas común y corriente, a las que les gusta iluminar sus vidas con una golosina, ya sea para celebrar un aniversario o para endulzar la comida/cena con un rico postre.

Debido a que Pastelería Doña Alma estará ubicada en el centro, y Copiapó es una ciudad pequeña, seremos muy accesibles para todo el mundo. Nuestros clientes principalmente viven en Copiapó, no tantos son de Tierra Amarilla y Caldera. Además, como el centro sirve como área de compras, transporte y temporalmente como eje de la población, hay mucho movimiento de peatones, o sea gente caminando.

Nuestros clientes preferirán comprar sus tortas y pasteles lo más frescos posible, por lo que preferirán una Pastelería que ofrezca productos que se han hecho el mismo día.

Nuestros clientes preferirán comprar nuestros productos cuando están celebrando un evento familiar o social, como una colación, para disfrutar con la cena o desayuno. Nuestros productos pueden ser disfrutados en cualquier momento y para cualquier ocasión.

Nuestros clientes nos comprarán a nosotros, porque nuestros productos son hechos con ingredientes superiores y a precios justos y competitivos. Ofrecemos una variada gama de tortas, pasteles y tartaletas tradicionales y no tradicionales, y siempre recibimos a nuestros clientes con una sonrisa.

Canal de distribución: Socios y métodos

Métodos de venta mayorista

Voy a estar asociada con los mercados locales para revender mis productos, así como cualquiera otra panadería que desee ofrecer pasteles, pero no tienen la capacidad para hacerlo. También se pondrán a disposición de algunos restaurantes y cafés del sector.

Nuestros socios de distribución se ubican en el centro, a corta distancia de nuestra Pastelería.

Métodos de venta minorista

Pastelería Doña Alma estará ubicada en el Centro, a una cuadra de la Plaza de Armas, por lo tanto va a recibir un alto tráfico peatonal y clientes potenciales que circulen a pie hacia el negocio. Actualmente ofrecemos un servicio de entrega de pasteles y tortas, y tengo la intención de continuar con este servicio. El servicio de entrega hace posible que nuestros clientes no tengan que preocuparse por interrumpir sus preparativos de fiesta o eventos con el fin de retirar sus productos. Con el tiempo, espero seamos capaces de ofrecer a las empresas locales, oficinas gubernamentales, casas particulares, etc. Tratamos de asegurarnos de que el cliente tenga una muy buena experiencia al comprar nuestros productos y si está incluido el que nosotros se lo entreguemos, estaremos felices de hacerlo.

Promoción y venta

Marcas

La personalidad de mi negocio va a ser divertida y familiar. Vamos a realizar productos especiales para todas las fiestas nacionales y locales y ofreceremos especialidades para cumpleaños, fiestas de quinceañera, recién nacidos, días del padre, de la madre, etc., paquetes que fomenten clientes a largo plazo, así como nuevos clientes que puedan tomar ventaja de los nuevos productos y ofertas especiales. El ambiente será alegre y hospitalario, lo que hace un ambiente de estilo más familiar cuando la gente entre a la tienda. De inmediato se sentirán parte de nuestra gran familia cuando entren por la puerta.

Quiero que mis clientes se sientan como si nuestra pastelería es una extensión de sus propias cocinas y una extensión de sus propias familias. Todos nuestros productos serán hechos en casa y evocarán la nostalgia de sus madres y la cocina de la abuela. Les recordará su propia infancia y los recuerdos maravillosos que van junto con la infancia. Las personas que opten por comprar nuestros productos no se sentirán "culpables" por no hacerlos en sus propias casas, ya que nuestra cocina se sentirá como una extensión de las suyas. Los sabores, los olores y el ambiente les recordará la felicidad que experimentaron como niños, sin todo el trabajo de hornearlos ellos mismos. Emociones: -Nostalgia -Felicidad -Despreocupación - Satisfacción -Tranquilidad/Calma -Anticipación/Expectación

Publicidad pagada

Consideraré promocionar mi negocio en los siguientes medios: • El Diario de Atacama • Diario Chañarillo • Radio Festiva • Radio Amistad • Radio Genesis • Radio Maray • Copiapó FM • Radio OK • Antara FM

Confío en el paso de información de boca en boca, además de las otras formas de promoción o aviso mencionadas anteriormente. También trataré de asistir a ferias destinadas a mujeres emprendedoras, así como también afiliarme a grupos para mujeres emprendedoras/empresarias.

Logotipos, identidad de la empresa

Mi logo dice "Pastelería Doña Alma" en letras azules y tiene un gráfico de trigo de oro envuelto encima del nombre de "Alma". El trigo representa nuestros ingredientes frescos y el color azul vibrante de la palabra representa la sensación de calma que siente una persona al entrar en nuestro negocio. Hay otras variaciones de este logo, pero siempre verá una hoja de oro de trigo y letras azules para representar a esta empresa.

Empaquetado y etiquetado

El embalaje se realiza de varias maneras. Todos nuestros empaquetados se realizarán en recipientes transparentes para que la gente pueda ver lo que han comprado cuando lo reciben y salen de la Pastelería. En el caso de un evento los productos son envasados en nuestro papel de cera especial y cajas que tienen las iniciales de la empresa impreso en ellas.

El embalaje se realiza de varias maneras. Todos nuestros envases estarán en recipientes transparentes para que la gente pueda ver lo que han comprado cuando lo reciben y salen de la Pastelería. Esto reflejará la transparencia de nuestra organización y nuestro empaquetado simple representa los productos simples, pero la calidad que utilizamos a diario. En el caso de un evento, los productos son envasados en nuestro papel de cera especial y cajas que tienen las iniciales de la empresa impreso en ellas.

Muestras y demostraciones

Continuaré ofreciendo muestras en pequeñas tiendas del sector, así como también ofreceré muestras cuando los clientes entren a la tienda. De esta forma podrán

probar nuevos postres y aprender más acerca de los productos que tal vez ellos nunca antes pensaron comprar.

Los productos se mostrarán en una vitrina de vidrio que se mantendrá siempre limpia y mostrará los productos de una manera organizada y ordenada.

Método de venta

Mercados locales, restaurants, cafés o Pastelerías que no puedan que decidan no hacer sus propios pasteles.

Voy a anunciar la Pastelería en la propia tienda, en los diarios, y también en mi red social. Una vez que tenga candidatos adecuados, conduciré entrevistas para encontrar vendedores amistosos, extrovertidos y motivados.

Pagaré el salario mínimo legal en Chile, y consideraré pagar además una comisión.

Sitio web

Mi página web, lo mismo que mi página de Facebook promoverán mi negocio al anunciar los horarios de apertura y cierre, promociones, productos y nuestra historia.

Vamos a tener una completa y actualizada lista de productos y precios en la página web, así como un formulario de pre-orden en nuestro sitio web para que podamos aceptar pedidos en línea. También incluiremos un formulario de contacto fácil de utilizar para que los clientes y potenciales clientes puedan ponerse en contacto con nosotros. Vamos a utilizar Facebook para anunciar las promociones y sorteos, así como estimular la participación del cliente en la pastelería, por ejemplo: pastel/sabor del mes.

Por suerte mi hijo se maneja muy bien con los computadores, y trabajará en la página web y nuestra página de Facebook. Él será el web master y se asegurará de que todos los productos y ofertas se actualicen.

Fijación de precios

Nuestros precios serán muy competitivos. Debido a que solo utilizaremos los mejores ingredientes, haremos un esfuerzo concertado de mantener los otros costos bajos. Ofreceremos promociones a los clientes como por ejemplo “Tarjeta de

Cliente Frecuente”, lo que nos permitirá poder seguir las compras de los clientes, y ofrecerles una torta gratis luego de cada 10 que ellos hayan comprado.

Nuestros clientes estarán dispuestos a pagar más por nuestros productos porque son deliciosos, y son más frescos y sabrosos que los de nuestros competidores. Nuestros clientes además tendrán una experiencia positiva y placentera al comprar en nuestro negocio, porque nuestros vendedores/as, cajeros/as y pasteleros/as contribuyen a hacer de nuestra Pastelería un ambiente agradable y acogedor.

- La “Tarjeta de Cliente Frecuente”, por cada 10 tortas compradas, el cliente recibirá una gratis a su elección.
- Si los clientes buscan atender un evento grande o comprar un gran volumen de productos para la reventa en sus respectivos negocios, entonces ofreceremos un descuento de un 15% luego de un número determinado de productos. Por ejemplo: si un cliente compra sobre 200 galletas, la orden complete tendrá un descuento de 15%.

En primer lugar vamos a calcular el costo de hacer que cada uno de los productos. El costo de hacer una galleta, una torta, un pastel de canela, etc. (mano de obra y los ingredientes tienen que tenerse en cuenta). Basados en esta información, se cargará lo suficiente como para obtener un beneficio en cada artículo. Ofrecer porciones de tortas será útil en el proceso de fijación de precios ya que en realidad podemos hacer más dinero con una torta vendida en porciones vs. una torta vendida completa. Después de que estos precios se fijan, vamos a visitar a los negocios vecinos para asegurarnos de que estos precios están en línea y son competitivos con el mercado. Esta es la forma en que pretendemos establecer nuestros precios.

Relaciones con los clientes: Creación y mantenimiento

Servicio posventa y garantías

Si la calidad de los productos no es consistente, trabajaremos con nuestros clientes para devolverles su dinero, o entregarles una nueva partida de productos. Ofrecemos servicio de pre orden y de despacho a domicilio.

Métodos de gestión de la relación con los clientes

Tendremos una “Tarjeta de Cliente Frecuente” que nos permitirá hacer un seguimiento de las compras y ofrecer una torta gratis por cada 10 tortas compradas. Cuando se entregue la tarjeta a algún cliente, les solicitaremos una dirección de correo electrónico para poder enviarles de forma diaria y semanal nuestras ofertas especiales.

Saludamos a los clientes tan pronto como entran por la puerta y estamos a su disposición de inmediato para tomar su orden. Si hay una fila de espera y no podemos tomar su orden inmediatamente, les haremos saber que estaremos con ellos en breve. Los clientes son inmediatamente recibidos a su llegada. En cuanto a las órdenes pre-pagadas y entregas a domicilio, nos aseguramos de que todas se realicen a tiempo y que todos los pedidos pre pagados se completen de acuerdo a la fecha en que el cliente lo necesite.

Plan de crecimiento

Vamos a seguir el ritmo de los gustos de los consumidores y ofreceremos encuestas de forma trimestral con el fin de averiguar lo que a los clientes les gustaría ver más o menos en relación a nuestros productos, y en base a las respuestas que recibamos, vamos a ver qué cambios podemos hacer a nuestras ofertas.

Plan Operativo

Aprobaciones, permisos y licencias reglamentarias

- Resolución sanitaria • Servicio de Impuestos Internos
- Patente de operación - Autorización de la municipalidad

N/A – Solo permisos en Chile

Ejecutar mi negocio desde mi casa se interpone en el camino de mi tiempo en familia y hace que sea difícil para mí separar el tiempo del negocio con el tiempo para la familia, y el negocio ha comenzado a hacerse cargo de mi casa. Mudarnos a

una nueva ubicación va a ayudar a la dinámica de mi familia y hacer que mi negocio funcione de manera más eficiente.

Ubicación

Pastelería Doña Alma se ubicará en el Centro, a una cuadra de la Plaza. En la calle en la que esperamos estar ubicados, no hay otras Pastelerías o Supermercados.

El Centro es el eje del comercio, transporte y vivienda temporal de la ciudad, lo que resulta en un alto tráfico peatonal. Existen varios lugares de estacionamiento, rodeados de tiendas que abastecen a todas las edades de la población. Esperamos tener clientes que deseen disfrutar de un buen postre o un exquisito pastel. Hay mucha gente que se maneja a pie y que busca algo de comer durante sus pausas o descansos y que buscan comer algo rico y dulce después de haber disfrutado de su almuerzo y antes de volver al trabajo. Hemos elegido este lugar debido al tráfico y la facilidad de acceso a pie para nuestros clientes.

Métodos de producción o plan de prestación de servicios

Al entrar al negocio usted se dará cuenta de que las paredes están pintadas en colores vibrantes que inmediatamente le hacen sentirse feliz. Vamos a colocar una vitrina de vidrio justo delante de la puerta, así que lo primero que se ve es nuestra selección de pasteles, tortas y queque. Detrás de esta vitrina se ubicará la caja registradora, así como la ubicación que tendrán nuestros empleados para tomar su orden. A la derecha, se instalará una vitrina de más queques y pasteles en un estilo pirámide y también con cubierta de vidrio, que tendrá una muestra de nuestra selección de galletas para el día. A su izquierda habrán 3-4 mesas redondas a nivel de la cintura con taburetes y detrás de ellas será un bar, con banquetas que dan a la calle, para que las personas puedan disfrutar de los deliciosos productos de panadería mientras pueden observar toda la acción en el centro.

Vamos a ofrecer servicios de entrega a domicilio las zonas más cercanas al centro. En las zonas más alejadas del centro, el cliente tendrá que haber comprado productos por encima de un nivel de precios determinados, para nosotros poder hacer dicha entrega.

Cadena de suministro

Voy a necesitar herramientas diversas (mesa de trabajo, balanza, moldes, implementos y utensilios de pastelería). Mobiliario básico (vitrina exhibidora y estantes), harina, huevos, leche, azúcar, etc.

Compraré las materias primas y productos de proveedores que estén ubicados centralmente cerca de mi negocio. Estos proveedores trabajan con otras pastelerías del área y tienen un historial probado. Estos proveedores son: ABC Proveedores Mobiliario Básico Copiapó

Estos proveedores están ubicados muy cerca del centro y tienen fácil acceso desde mi negocio.

Gestión de riesgos

Seguros de propiedad para protegernos de un desastre y guardar todo que se encuentra en el edificio.

Ofrecer una variedad de productos para atraer cualquier tipo de consumidor.

Proporcionar productos nuevos en tiempo de prueba antes que los hagamos con los demás como producto permanente. Esto para no gastar capital en productos que no les gustan a los clientes.

Fuerza laboral

- 1 persona encargada de programar la producción, comprar los insumos en las cantidades y calidades requeridas, llevar un control de los ingresos y gastos del negocio, así como coordinar con el contador y 1 sub gerente.
- 1 maestro panadero responsable de la producción (CLP\$600.000)
- 2 operarios que apoyen al maestro panadero en el proceso de diseños (CLP\$200.000)
- Despachadores y repartidores para la venta / ayudantes encargados de mantener limpias las áreas de producción, almacén y despacho. (CLP\$180.000)

Voy a anunciar la Pastelería en la propia tienda, en los diarios, y también en mi red social. Una vez que tenga candidatos adecuados, conduciré entrevistas para encontrar vendedores amistosos, extrovertidos y motivados.

Voy en primera instancia a ver qué es los vendedores ya saben para ver si está en consonancia con la forma en que hacemos negocios dentro de Pastelería Doña

Alma. Si no es así, voy a empezar desde el principio y los entrenaré en los momentos en que la Pastelería está cerrada. Nos centraremos en la formación fuera del puesto de trabajo hasta que esté segura de que puede tener éxito con la formación en el puesto de trabajo. Voy a entrenar a todos mis empleados que utilizando el método paso a paso en cuanto a cómo servir a un cliente, cómo hacer una transacción, etc. Muchas de los puestos que estoy buscando requieren a alguien con experiencia y que sean expertos en esta línea de trabajo, por lo que el objetivo es que la capacitación sólo tendrá que centrarse en enseñarles nuestras políticas y procedimientos para la realización de las tareas. También estoy considerando formación multifuncional para los puestos que no requieren conocimientos especializados para en panadería/pastelería.

Pagaré el salario mínimo a los despachadores / repartidores de venta, ayudantes, encargados de mantener limpias las zonas de producción, y operarios que apoyen al maestro panadero. Al Maestro Panadero y al Sub Gerente se les pagará más que el salario mínimo.

Equipos e instalaciones

- Maquinaria y computador • Herramientas diversas (mesa de trabajo, balanza, moldes, implementos y utensilios de panadería) • Mobiliario básico (vitrina exhibidora y estantes) • Un área de aproximadamente 65 m² con 2 ambientes: uno para la producción y almacén de insumos, y otro para el despacho • Una camioneta o mini van

- Maquinaria y computador – CLP\$ 2.500.000

- Herramientas diversas (mesa de trabajo, balanza, moldes, implementos y utensilios de panadería) – CLP\$ 1.500.000

- Mobiliario básico (vitrina exhibidora y estantes) – CLP\$ 500.000

- Alquiler y otros gastos fijos – CLP\$ 3.000.000

- Una camioneta o mini van (de segunda mano pero en buenas condiciones) – CLP\$ 5.000.000

Total: CLP\$ 12.500.000

Transporte y entrega

Mis proveedores entregarán suministros y materiales de producción.

Tendré a uno de mis trabajadores a cargo de los despachos a domicilio. Si crecemos y necesitamos mano de obra adicional para dichos despachos, entonces pondré un aviso en la tienda y en varios diarios locales para poder satisfacer esa necesidad.

Administración

Liderazgo empresarial

Tengo reuniones regulares con el equipo para que todos los miembros de éste puedan comprender que yo soy la Gerente / líder de la empresa, pero también un miembro del equipo. Me aseguraré de que la dinámica del Gerente/Equipo este presente y trataré de incorporar regularmente ejercicios de formación de equipo y salidas.

Para poder lanzar la empresa de forma exitosa, necesito un Pastelero y un asistente adicional para poder trabajar con los clientes, y no tener que enfocarme yo en todos los roles.

Trabajaré con las redes de amigos y familiares y/o pondré avisos de trabajo en los diarios locales para poder entrevistar candidatos.

El único puesto de Gerencia por el momento es el mío. Espero poder pagarme por sobre el nivel del Salario mínimo Chileno y basada en un porcentaje de las ganancias. Mi jefe panadero/pastelero y sub gerente será compensados con salarios competitivos.

Trato a todos los trabajadores por igual y todos ellos estarán obligados a seguir las normas del trabajo. Nadie más que el cajero podrá utilizar la caja registradora y esa persona será la única responsable de los fondos en dicha caja. Los miembros de mi familia no participarán en las decisiones relacionadas con el negocio, sino que las decisiones las tomaré yo como propietaria.

Junta de asesoría

Planeo incluir personas de mi red profesional. Estas personas son: Juan Pablo Pardo = Experto en Finanzas, dueño de dos negocios muy exitosos en el área. Ana María Matos = Dueña de una muy exitosa Pastelería en un área diferente de la ciudad. Ella hará la veces de mentora, para que yo pueda aprender de su experiencia. Marcelo Llanto = Ex-trabajador del gobierno y que está muy familiarizado con las políticas y procedimientos que se han fijado en el gobierno Chileno para los pequeños negocios.

- Mezcla de Productos • Temas de Expansión • Incentivos y regalos anuales • Estrategias de Crecimiento

Asesores profesionales

He consultado SERCOTEC online para aprender más acerca del proceso de formalización y de cómo convertirme en una emprendedora/empresaria. He consultado a un amigo de la familia quien es también abogado, y él nos está ayudando con los contratos, etc., para sacarlos adelante.

Compensación

Planeo pagarme a mí misma más que el Salario Mínimo Chileno cuando sea posible. Mi meta es ser capaz de pagarme un porcentaje de las ganancias de cada mes, además del Salario Mínimo Chileno.

Estructura de propiedad

Registraré mi negocio como una entidad legal. Mi empresa estará formalmente constituida como persona jurídica.

Seré la única dueña del negocio.

Soy propietaria en un 100% del negocio.

Finanzas

Estado financiero personal

Tengo ambas, una cuenta corriente y una cuenta de ahorro. Primero me pago yo (ahorros), luego pago mis gastos personales. Mi banco tiene la factibilidad de banca en línea, por lo que podré hacer seguimiento de mis finanzas de esa forma. Llevo registro de mi presupuesto personal, hábitos de gasto y ahorro, en una planilla Excel.

Gestión de finanzas y control

Mantendré mis finanzas personales separadas de las finanzas del negocio. El dinero ganado en el negocio pagará todos los gastos y será reinvertido en el negocio. Contrataré un contador/a para que me ayude a manejar mi dinero para el negocio. A pesar de que pienso que manejo bien mi dinero, me quiero asegurar de que estoy ahorrando y reinvertiendo en el negocio, una cantidad apropiada de mis ganancias.

Planeo crear planillas de Balance, y estado de cuenta de ganancias, pérdidas y entradas de forma mensual para el primer año del negocio. Quiero saber cuál es el estado financiero de mi negocio en forma regular, de forma de corregir errores de forma rápida si es necesario.

Fuentes de financiación

Pude ahorrar 50% del dinero por mí misma durante los años, ya que este ha sido mi sueño por mucho tiempo. Pude entonces obtener el financiamiento necesario en forma de préstamos de parte de familiares y amigos de la siguiente forma: Angelo Bravo Loreto Bravo Maribel Santos Juan Luis Hidalgo

Angelo Bravo - 10%

Loreto Bravo - 10%

Maribel Santos - 20%

Juan Luis Hidalgo - 10%

Costos iniciales

Voy a necesitar aproximadamente CLP\$ 25.000.000 para comenzar mi negocio en el centro.

Proyecciones

- Maquinaria y computador – CLP\$ 2.500.000
- Herramientas diversas (mesa de trabajo, balanza, moldes, implementos y utensilios de panadería) – CLP\$ 1.500.000
- Mobiliario básico (vitrina exhibidora y estantes) – CLP\$ 500.000
- Arriendo y otros gastos fijos – CLP\$ 3.000.000
- Una camioneta o mini van (de segunda mano pero en buenas condiciones) – CLP\$ 5.000.000
- Labor – CLP\$ 2.500.000
- Gastos Pre operativos (permisos y patentes) – tengo que averiguar

Mi objetivo es que mi negocio gane alrededor de CLP\$ 15.500.000 cada mes.

He proyectado que mis gastos mensuales serán: Capital de trabajo (materiales y mano de obra directa): CLP\$ 2.000.000 + CLP\$2.500.000 = 4.500.000 Arriendo y otros gastos fijos: CLP\$ 3.000.000 Total de gastos: CLP\$ 7.500.000

Plan de Acción

Objetivos y plazos

- Diseñar un logo para la Pastelería • Decidir los colores para la Pastelería (por dentro y por fuera)
- Comenzar a obtener todos los permisos operativos • Investigar y crear las políticas de lugar de trabajo para la Pastelería • Definir en qué horarios funcionará la Pastelería • Comenzar a postular a subsidios de Sercotec, Fosis, etc., para

maquinaria • Investigar donde poder encontrar los mejores precios de maquinaria pastelera y herramientas de trabajo • Comenzar conversaciones con redes sociales y profesionales para encontrar trabajadores • Tratar de contratar personal antes de la marca de los 4 meses

- Comenzar a buscar un local en arriendo para la Pastelería • Conversar con Corredores de Propiedades Industriales

- Comenzar a reunirse con las personas que se han comprometido a ayudar en la creación de mi nuevo negocio. Confirmaré los términos del acuerdo y comenzaré a crear un plan para pagarles su inversión. • Postular a capital inicial de organizaciones de gobierno

Debido a que planeamos abrir dentro de los 3-6 meses una vez creado el plan de negocios, yo empezaré a generar folletos con nuestro logo y fotos de la ubicación. Estos folletos o volantes detallarán nuestras ofertas y mostrarán fotos de nuestros productos. La meta es que antes de la apertura, hayamos cubierto el centro y sus áreas cercanas con estos folletos o volantes, para que así podamos tener una gran inauguración con rifas y regalos de productos.

Queremos asegurarnos que antes de la inauguración, tendremos toda la maquinaria y las licencias están en su lugar. Designaremos 3-4 días de orientación y capacitación intensiva para nuestros trabajadores, de forma de que ellos se preparen para la gran inauguración y más aún. Nos aseguraremos que los trabajadores entienden sus respectivos roles, nuestras políticas y procedimientos y nuestro sistema de compensaciones.

Durante este tiempo tenemos la intención de estar completamente operacionales. Habremos recibido y probado todas las máquinas haciendo lotes de prueba de nuestros productos. Perfeccionaremos y mejoraremos nuestras recetas, así como comenzaremos a practicar el uso de nuestros nuevos envases. También nos aseguraremos de que todos los equipos electrónicos están funcionando y que los empleados que se encargan de hacer pedidos de materiales saben cómo procesar los pedidos a tiempo y en forma.

En este punto debo tener en orden todo mi financiamiento y los acuerdos de aquellos que han dedicado su propio dinero para invertir en mi negocio. Voy a trabajar en la consolidación de mi plan de amortización, así como mantener al día con estos inversionistas, sobre el progreso que estamos teniendo en el negocio. También me aseguraré de que todos los permisos están pagados, así como crear un presupuesto para el primer año de operación.

Planeo continuar entregando folletos o volantes así como también seguir con los anuncios en diarios y radios locales.

Para evaluar cómo van las cosas en los primeros tres meses de estar abiertos al público y hacer cambios cuando sea necesario. Ver los procesos y procedimientos para ver si están funcionando correctamente. Evaluar el equipo para ver si todo el mundo se está ajustando al trabajo y al resto del equipo.

Asegurarse que la maquinaria está funcionando correctamente y que el equipo lo está utilizando de la debida forma. Ver si hay alguna área operativa donde los costos pueden ser recortados. Asegurarse de que el producto ha seguido siendo un producto de calidad y que nada se ha perdido en el proceso.

En este punto nos gustaría ver que hemos recuperado nuestra inversión y ahora estamos recibiendo ganancias. Sobre la base de que podré comenzar el proceso de devolución de dinero a aquellos que me ayudaron a empezar y en base a las ventas que estoy viendo, voy a ser capaz de dar una proyección más cercana de cuando todos los inversionistas serán pagados de su inversión. Voy a generar una planilla de Pérdidas y Ganancias, Balance General y Estado de cuenta para ver los resultados de los últimos 12 meses de nuestro negocio.

Voy a ver cómo crear un plan de marketing más detallado y regular, y que hagamos correr cada mes con el fin de mantener siempre nuestra panadería en la mente de nuestros clientes. Tengo planes de continuar con el marketing (mercadotecnia) en el centro, así como el área circundante.

Evaluar cómo van las cosas y hacer cambios cuando sea necesario. Ver/revisar los procesos y procedimientos para ver si están funcionando correctamente. Evaluar el equipo de trabajo para ver si todo el mundo se ajusta bien al trabajo y al resto del equipo.

Continuar evaluando nuestros procesos para asegurarnos de que están funcionando y verificar que los trabajadores los llevan a cabo correctamente. Continuar con los productos de muestra/prueba para asegurarnos de que son las recetas que pretendíamos hacer. Seguir usando productos de alta calidad.

Voy a generar una planilla de Pérdidas y Ganancias, Balance General y Estado de cuentas, para ver los resultados de los últimos 12 meses de nuestro negocio. Voy a seguir pagando a mis inversores y con suerte en este punto voy a estar haciendo una ganancia, por lo que será más fácil. Voy a comenzar a reinvertir utilidades en la empresa con el fin de mejorar continuamente.

Soporte y recursos

Con la ayuda de mi consejo asesor, voy a ser capaz de lograr los objetivos establecidos. A través de su conjunto de habilidades específicas y experiencia, voy a ser capaz de confiar en ellos durante mi primer año de actividad, ellos serán mis guías.

Medición del éxito

Voy a generar una planilla de Pérdidas y Ganancias, Balance General y Estado de cuentas para ver los resultados de los últimos 12 meses de nuestro negocio. Me gustaría ver una recuperación de mi inversión en los primeros 6 meses de funcionamiento de mi negocio, y espero poder tener la capacidad de pagar mis inversionistas dentro de los 3 años siguientes. Para mí esto significaría el éxito. También me gustaría comenzar a ahorrar y volver a invertir dinero en el negocio.

Apéndice y Documentos de Respaldo

Balance General

| Activo Circulante | 2011 | 2012 |
|-----------------------------------|-------------------|---------------------|
| Caja | \$ 45,000 | \$ 75,000 |
| Bancos | 100,000 | 1,500,000 |
| Inventarios | 24,500 | 50,000 |
| Deudores Diversos | - | - |
| Gastos Pre-pagados | - | 200,000 |
| Otros | - | - |
| Total de activo circulante | \$ 169,500 | \$ 1,825,000 |

| Activo Fijo | | |
|-----------------------------|---------------------|---------------------|
| Maquinaria Equipo y Muebles | \$ 4,500,000 | \$ 4,450,000 |
| Equipo de Transporte | 5,000,000 | 4,950,000 |
| Depreciación acumulada | (100,000) | (100,000) |
| Total de activo fijo | \$ 9,400,000 | \$ 9,300,000 |

| Otros Activos | | |
|-------------------------------|----------|----------|
| - | | |
| Total de otros activos | - | - |

| | | |
|------------------------|---------------------|----------------------|
| Total de Activo | \$ 9,569,500 | \$ 11,125,000 |
|------------------------|---------------------|----------------------|

| Pasivo Circulante | | |
|-----------------------------------|-------------------|-------------------|
| Documentos por pagar | \$ 309,500 | \$ 125,000 |
| Impuestos por pagar | 160,000 | - |
| Otros | - | - |
| Total de pasivo circulante | \$ 469,500 | \$ 125,000 |

| Pasivo Fijo | | |
|-----------------------------|----------|----------|
| Acreedores Hipotecarios | \$ - | \$ - |
| Total de pasivo fijo | - | - |

| Capital Contable | | |
|----------------------------------|---------------------|----------------------|
| Capital Social | \$ - | \$ - |
| Utilidades retenidas | 9,100,000 | 11,000,000 |
| Total de Capital Contable | \$ 9,100,000 | \$ 11,000,000 |

| | | |
|----------------------------------|---------------------|----------------------|
| Total de Pasivo y Capital | \$ 9,569,500 | \$ 11,125,000 |
|----------------------------------|---------------------|----------------------|

Alma Estado de Ganancias y Pérdidas 2011

Pastelería Doña Alma
Calle Nunoa Ramirez 1420, Copiapó, Chile
56-9-7473-8473

| | Ene-11 | Feb-11 | Mar-11 | Abr-11 | May-11 | Jun-11 | Jul-11 | Ago-11 | Sep-11 | Oct-11 | Nov-11 | Dic-11 | Total 2011 |
|--|---------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|-------------------|
| Ingresos | | | | | | | | | | | | | |
| Ventas de Galletas | \$ 950,000 | 960,000 | 968,000 | 970,000 | 971,000 | 972,000 | 975,000 | 979,000 | 981,000 | 980,000 | 999,000 | 1,000,000 | 11,705,000 |
| Ventas de Tortas | 340,000 | 350,000 | 352,000 | 355,000 | 358,000 | 360,000 | 362,000 | 367,000 | 370,000 | 380,000 | 389,000 | 390,000 | 4,373,000 |
| Ventas de Otros | 16,000 | 17,000 | 17,900 | 18,000 | 18,200 | 18,400 | 18,700 | 18,800 | 19,000 | 20,000 | 20,000 | 21,000 | 223,000 |
| Ingresos Totales | \$ 1,306,000 | 1,327,000 | 1,337,900 | 1,343,000 | 1,347,200 | 1,350,400 | 1,355,700 | 1,364,800 | 1,370,000 | 1,380,000 | 1,408,000 | 1,411,000 | 16,301,000 |
| Costo de los Productos Vendidos | | | | | | | | | | | | | |
| Ingredientes | \$ 190,000 | 200,000 | 210,000 | 210,000 | 220,000 | 222,000 | 226,000 | 230,000 | 235,000 | 239,000 | 240,000 | 245,000 | 2,667,000 |
| Empaque y Etiquetas | 19,000 | 20,000 | 21,000 | 21,000 | 21,000 | 22,000 | 22,000 | 23,000 | 23,000 | 24,000 | 24,000 | 25,000 | 265,000 |
| Mano de obra | 200,000 | 200,000 | 200,000 | 200,000 | 200,000 | 200,000 | 200,000 | 300,000 | 300,000 | 300,000 | 300,000 | 300,000 | 2,900,000 |
| Costo Total de Productos | \$ 409,000 | 420,000 | 431,000 | 431,000 | 441,000 | 444,000 | 448,000 | 553,000 | 558,000 | 563,000 | 564,000 | 570,000 | 5,832,000 |
| Ganancia Bruta | 897,000 | 907,000 | 906,900 | 912,000 | 906,200 | 906,400 | 907,700 | 811,800 | 812,000 | 817,000 | 844,000 | 841,000 | 10,469,000 |
| Gastos Indirectos | | | | | | | | | | | | | |
| Alquiler | \$ 200,000 | 200,000 | 200,000 | 200,000 | 200,000 | 200,000 | 200,000 | 200,000 | 200,000 | 200,000 | 200,000 | 200,000 | 2,400,000 |
| Cuentas de Servicios | 50,000 | 50,000 | 55,000 | 55,000 | 60,000 | 60,000 | 65,000 | 65,000 | 75,000 | 100,000 | 100,000 | 100,000 | 835,000 |
| Mano de obra (Mi Salario) | 150,000 | 150,000 | 150,000 | 150,000 | 150,000 | 150,000 | 150,000 | 150,000 | 150,000 | 150,000 | 150,000 | 150,000 | 1,800,000 |
| Suministros | 50,000 | 50,000 | 26,000 | 50,000 | 40,000 | 32,000 | 50,000 | 30,000 | 48,000 | 50,000 | 52,000 | 50,000 | 528,000 |
| Mantenimiento | 10,000 | 10,000 | 14,000 | 20,000 | 9,000 | 13,000 | 20,000 | 16,000 | 10,000 | 10,000 | 14,000 | 10,000 | 156,000 |
| Marketing | 50,000 | 50,000 | 25,000 | 75,000 | 65,000 | 75,000 | 55,000 | 40,000 | 75,000 | 30,000 | 50,000 | 35,000 | 625,000 |
| Seguro | 50,000 | 50,000 | 50,000 | 50,000 | 50,000 | 50,000 | 50,000 | 50,000 | 50,000 | 50,000 | 50,000 | 50,000 | 600,000 |
| Cargos Bancarios | 25,000 | 25,000 | 25,000 | 25,000 | 25,000 | 25,000 | 25,000 | 25,000 | 25,000 | 25,000 | 25,000 | 25,000 | 300,000 |
| Impuestos | 120,000 | 123,000 | 123,000 | 92,000 | 95,000 | 90,000 | 100,000 | 110,000 | 120,000 | 100,000 | 115,000 | 120,000 | 1,308,000 |
| Gastos Indirectos Totales | \$ 705,000 | 708,000 | 668,000 | 717,000 | 694,000 | 695,000 | 715,000 | 686,000 | 753,000 | 715,000 | 756,000 | 740,000 | 8,552,000 |
| Ingresos Netos (Pérdida) | \$ 192,000 | 199,000 | 238,900 | 195,000 | 212,200 | 211,400 | 192,700 | 125,800 | 59,000 | 102,000 | 88,000 | 101,000 | 1,917,000 |

Alma Estado de Ganancias y Pérdidas 2012

Pastelería Doña Alma

Calle Ñunoa Ramírez 1420, Copiapó, Chile

56-9-7473-8473

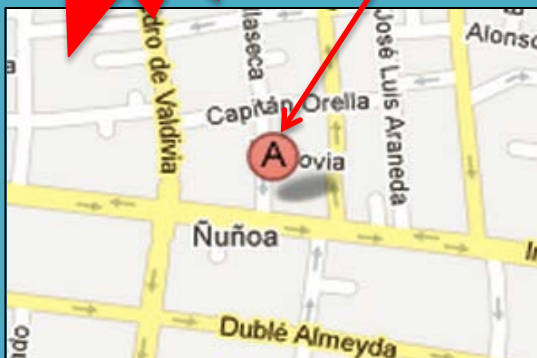
| | Ene-12 | Feb-12 | Mar-12 | Abr-12 | May-12 | Jun-12 | Jul-12 | Ago-12 | Sep-12 | Oct-12 | Nov-12 | Dic-12 | Total 2012 |
|--|---------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|-------------------|
| Ingresos | | | | | | | | | | | | | |
| Ventas de Galletas | \$ 1,000,000 | 1,050,000 | 1,010,000 | 1,120,000 | 1,130,000 | 1,170,000 | 1,190,000 | 1,200,000 | 1,300,000 | 1,500,000 | 1,505,000 | 1,510,000 | 14,685,000 |
| Ventas de Tortas | 400,000 | 410,000 | 430,000 | 440,000 | 450,000 | 560,000 | 570,000 | 580,000 | 590,000 | 1,200,000 | 1,210,000 | 1,220,000 | 8,060,000 |
| Ventas de Otros | 21,000 | 22,000 | 24,000 | 25,000 | 26,000 | 27,000 | 30,000 | 200,000 | 225,000 | 250,000 | 255,000 | 260,000 | 1,365,000 |
| Ingresos Totales | \$ 1,421,000 | 1,482,000 | 1,464,000 | 1,585,000 | 1,606,000 | 1,757,000 | 1,790,000 | 1,980,000 | 2,115,000 | 2,950,000 | 2,970,000 | 2,990,000 | 24,110,000 |
| Costo de los Productos Vendidos | | | | | | | | | | | | | |
| Ingredientes | \$ 250,000 | 300,000 | 350,000 | 400,000 | 450,000 | 500,000 | 550,000 | 600,000 | 650,000 | 900,000 | 950,000 | 1,000,000 | 6,900,000 |
| Empaque y Etiquetas | 25,000 | 30,000 | 35,000 | 40,000 | 45,000 | 50,000 | 75,000 | 100,000 | 125,000 | 150,000 | 175,000 | 200,000 | 1,050,000 |
| Mano de obra | 300,000 | 300,000 | 300,000 | 300,000 | 300,000 | 300,000 | 300,000 | 400,000 | 400,000 | 500,000 | 500,000 | 500,000 | 4,400,000 |
| Costo Total de Productos | \$ 575,000 | 630,000 | 685,000 | 740,000 | 795,000 | 850,000 | 925,000 | 1,100,000 | 1,175,000 | 1,550,000 | 1,625,000 | 1,700,000 | 12,350,000 |
| Ganancia Bruta | \$ 846,000 | 852,000 | 779,000 | 845,000 | 811,000 | 907,000 | 865,000 | 880,000 | 940,000 | 1,400,000 | 1,345,000 | 1,290,000 | 11,760,000 |
| Gastos Indirectos | | | | | | | | | | | | | |
| Alquiler | \$ 200,000 | 200,000 | 200,000 | 200,000 | 200,000 | 200,000 | 200,000 | 200,000 | 200,000 | 200,000 | 200,000 | 200,000 | 2,400,000 |
| Cuentas de Servicios | 50,000 | 50,000 | 55,000 | 55,000 | 60,000 | 60,000 | 65,000 | 65,000 | 75,000 | 100,000 | 100,000 | 100,000 | 835,000 |
| Mano de obra (Mi Salario) | 150,000 | 150,000 | 150,000 | 150,000 | 150,000 | 150,000 | 150,000 | 150,000 | 150,000 | 150,000 | 150,000 | 150,000 | 1,800,000 |
| Suministros | 50,000 | 50,000 | 26,000 | 50,000 | 40,000 | 32,000 | 50,000 | 30,000 | 48,000 | 50,000 | 52,000 | 50,000 | 528,000 |
| Mantenimiento | 10,000 | 10,000 | 14,000 | 20,000 | 16,000 | 21,000 | 33,000 | 21,000 | 30,000 | 50,000 | 50,000 | 50,000 | 325,000 |
| Marketing | 50,000 | 50,000 | 25,000 | 75,000 | 65,000 | 75,000 | 55,000 | 40,000 | 75,000 | 100,000 | 120,000 | 100,000 | 830,000 |
| Seguro | 50,000 | 50,000 | 50,000 | 50,000 | 50,000 | 50,000 | 50,000 | 50,000 | 50,000 | 50,000 | 50,000 | 50,000 | 600,000 |
| Cargos Bancarios | 25,000 | 25,000 | 25,000 | 25,000 | 25,000 | 25,000 | 25,000 | 25,000 | 25,000 | 25,000 | 25,000 | 25,000 | 300,000 |
| Impuestos | 120,000 | 123,000 | 123,000 | 120,000 | 100,000 | 135,000 | 130,000 | 140,000 | 144,000 | 150,000 | 150,000 | 150,000 | 1,585,000 |
| Gastos Indirectos Totales | \$ 705,000 | 708,000 | 668,000 | 745,000 | 706,000 | 748,000 | 758,000 | 721,000 | 797,000 | 875,000 | 897,000 | 875,000 | 9,203,000 |
| Ingresos Netos (Pérdida) | \$ 141,000 | 144,000 | 111,000 | 100,000 | 105,000 | 159,000 | 107,000 | 159,000 | 143,000 | 525,000 | 448,000 | 415,000 | 2,557,000 |

*Mira lo que te espera
Adentro....*



Ven a Visitarnos
Pronto

Estamos Acá
Cerca de tu
Casa



Horas de Operación:
Lunes a sábado 7:00 – 19:00hrs
Cerrado los domingos
Calle Nuñoa 1420
Copiapó, Chile
Tel: 7473-8473
E-mail:
Alma@PasteleriaDoñaAlma.com
www.PasteleríaDoñaAlma.com

*Pastelería
Doña
Alma*

*Postres tan
Buenos que
soñarás con ellos*

Bienvenido a Pastelería Doña



Rica

*Selección de
Galletas*

Especializamos en galletas, tortas, pasteles, y una amplia variedad de postres y dulces. Preparamos todos nuestros postres en nuestra propia cocina frescos todos los días con solo los mejores ingredientes.

Pedazos del Cielo



Sobre Nosotros

Siempre me he gustado hornear y empecé a llenar pedidos de mis vecinos y amigos desde mi casa hace 5 años. Ahora tenemos un local ubicado justamente en el centro de la ciudad.

*Postres tan
Buenos que soñarás
con ellos*



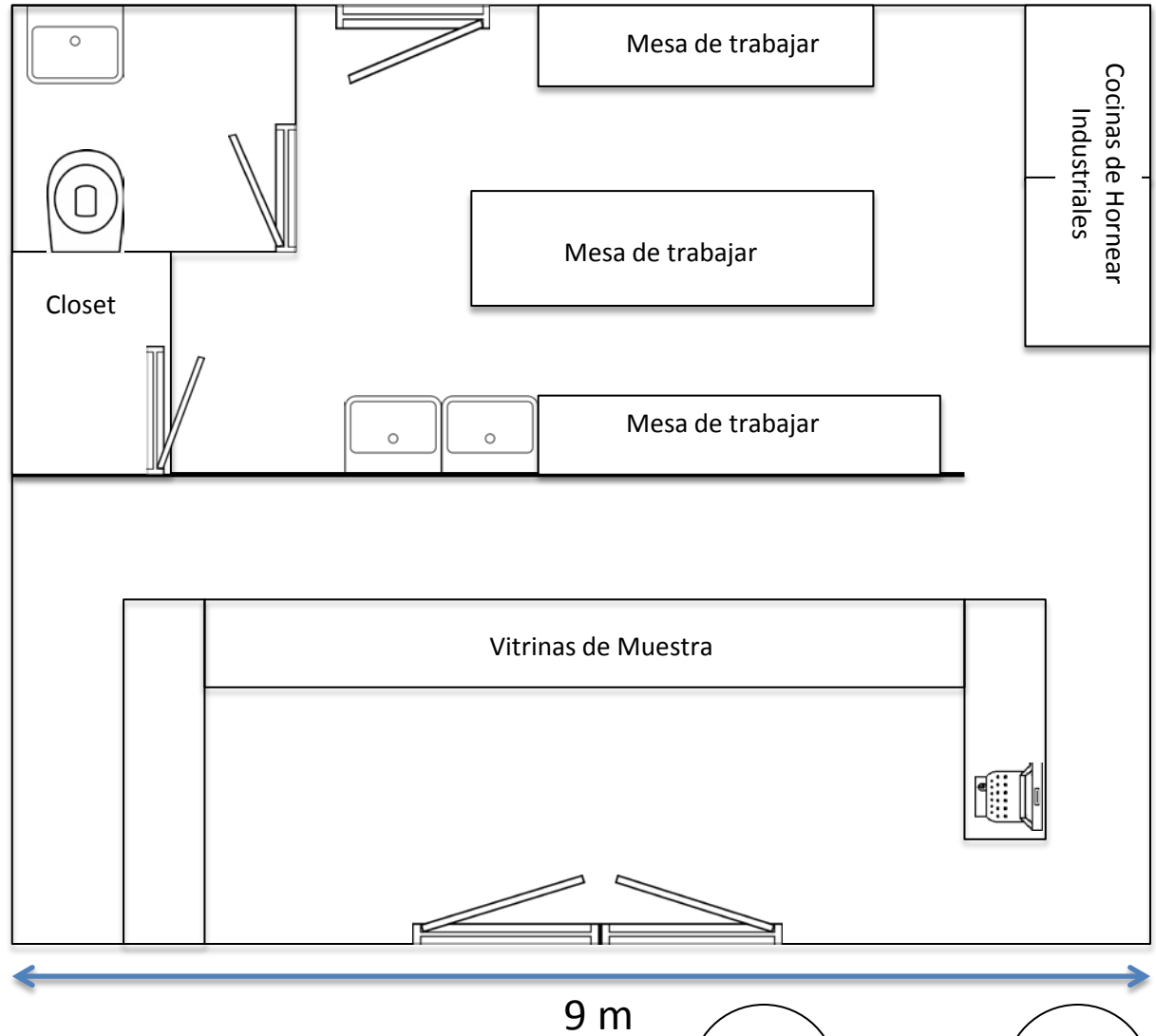
Marketing para Pastelería Doña Alma



Fig. A



Fig. B



7,2 m

9 m

Fig. A: Fachada

Fig. B: Por Dentro

Espacio Total: Apx 65 m²

Planos de Pastelería Doña Alma

*DIMENSIONES NO A ESCALA EXACTA

CURRICULUM VITAE

Alma Flores

DATOS PERSONALES

Nombre: Alma Flores
Fecha de Nacimiento: 15 de octubre, 1970
Cédula de Identidad: 17.149.847-6
Estado Civil: Casada
Dirección: Calle Ñuñoa Ramirez 1420
Teléfonos: 56-9-7473-8473
Correo Electrónico: Alma@PasteleriaDoñaAlma.com

FORAMCION ACADEMICA

2012: Thunderbird, Escuela de Gerencia Global en Glendale, Arizona de EE.UU.- Capacitación de DreamBuilder, Creador de Negocios Para la Mujer
2008: Escuela Técnica – Curso de Diseño y Decoración de Repostería
2006: PROdeMU – Curso de Cocina y Repostería Profesional
1984 – 1988: Colegio La Virgen de Santa Lucia – Cuarto Medio

EXPERIENCIA LABORAL

Cocina Mamá Lucrecia
1990 – 1995

Mesera y Asistente de Cocina: Trabajaba directamente con la dueña en la cocina ayudando a preparar los platos y postres. Servía la comida y brindaba excelente servicio a todos los clientes.

Pastelería Doña Alma
2008 – Presente

Dueña: Empecé la pastelería hace 5 años preparando pedidos desde mi casa. Ahora tengo un local en el centro y 9 empleados. Estoy encargada de las finanzas, el marketing, y la creación de todos los productos de confitería.

CONOCIMEINTOS

Idiomas: Español e Inglés Básico
Conocimientos Computacionales: Nivel básico de computación, teclado e Internet.
Hobbies e Intereses: Clases de emprendimiento, marketing y todo que tiene que ver con hornear.



Ejemplo de Doña Alma

Balance General Personal / Estado Financiero Personal

Enumere solamente los activos y pasivos PERSONALES; NO incluya los asociados con el negocio. Agrega otra pagina(s) si sea necesario.

| Activos Personales | Detalle | Valor |
|--|--|----------------------|
| Efectivo y Cuenta Corriente: | Nombre del Banco: Banco del Estado | \$ 325.000 |
| Cuenta de ahorro: | Nombre del Banco: Banco del Estado | \$ 2.700.000 |
| Plan de pensiones o otro cuenta individual de retiro | Agente: | \$ |
| Dinero que le deben a usted: | Deudor: Prima Jessica Ramirez | \$ 450.000 |
| Seguro de vida – valor de rescate en efectivo | Compañía de Seguro: | \$ |
| Acciones y bonos | Nombre de Valores: | \$ |
| Inmueble A – precio actual de mercado | Tipo de propiedad, fecha de compra: Casa, Comprado julio de 1980 | \$ 34.000.000 |
| Inmueble B – precio actual de mercado | Tipo de propiedad, fecha de compra: | \$ |
| Automóvil – valor de reventa | Año/marca/modelo/kilometraje: 2005/Ford/F150/195.000KM | \$ 3.000.000 |
| Otros bienes personales y activos: | Describe: | \$ |
| TOTAL ACTIVOS PERSONALES | | \$ 40.475.000 |

| Pasivos Personales | Acreedor/ Persona con derecho de retención | Pago Mensual | Saldo |
|--|--|--------------|----------------------|
| Préstamos de amigos/familiares | | \$ | \$ |
| Tarjeta de crédito | Visa | \$ 20.000 | \$ 20.000 |
| Tarjeta de crédito | | \$ | \$ |
| Tarjeta de crédito | | \$ | \$ |
| Tarjeta de crédito | | \$ | \$ |
| Tarjeta de crédito | | \$ | \$ |
| Préstamo de auto | | \$ | \$ |
| Hipoteca de Inmueble A | | \$ | \$ |
| Secunda Hipoteca de Inmueble A | | \$ | \$ |
| Hipoteca de Inmueble B | | \$ | \$ |
| Segundo Hipoteca de Inmueble B | | \$ | \$ |
| Préstamos de estudios | | \$ | \$ |
| Préstamo de Seguro de Vida | | \$ | \$ |
| Impuestos por pagar | | \$ | \$ |
| Otras deudas | | \$ | \$ |
| Si es aval – saldo de préstamo(s) | | \$ | \$ |
| TOTAL PASIVOS PERSONALES | | | \$ 20.000 |
| ESTIMACIÓN DE VALOR TOTAL (Total Activos menos Pasivos) | | | \$ 40.455.000 |

Ejemplo de las Finanzas Personales de Doña Alma

El Flujo de caja de mi familia

| Ingresos | Enero | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic |
|--------------------------|-------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Mi sueldo | \$ 150,000 | 150,000 | 150,000 | 150,000 | 150,000 | 150,000 | 150,000 | 150,000 | 150,000 | 150,000 | 150,000 | 150,000 |
| Sueldo de mi esposo | 300,000 | 300,000 | 300,000 | 300,000 | 300,000 | 300,000 | 300,000 | 300,000 | 300,000 | 300,000 | 300,000 | 300,000 |
| Intereses de ahorro | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Otros Ingresos | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Total de Ingresos | \$ 450,000 | 450,000 | 450,000 | 450,000 | 450,000 | 450,000 | 450,000 | 450,000 | 450,000 | 450,000 | 450,000 | 450,000 |

| Egresos | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|-------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Alquiler de casa | \$ - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Luz | 20,000 | 25,000 | 22,000 | 19,000 | 23,000 | 24,000 | 30,000 | 40,000 | 38,000 | 20,000 | 20,000 | 23,000 |
| Agua | 6,000 | 5,000 | 7,000 | 5,500 | 7,000 | 6,000 | 8,000 | 7,000 | 9,000 | 7,000 | 9,000 | 15,000 |
| Teléfono | 20,000 | 20,000 | 20,000 | 20,000 | 20,000 | 20,000 | 20,000 | 20,000 | 20,000 | 20,000 | 20,000 | 20,000 |
| Compra de alimentos | 100,000 | 120,000 | 95,000 | 110,000 | 120,000 | 100,000 | 90,000 | 130,000 | 120,000 | 115,000 | 120,000 | 300,000 |
| Salud, medicinas, seguro | 5,000 | 5,000 | 5,000 | 5,000 | 5,000 | 5,000 | 5,000 | 5,000 | 5,000 | 5,000 | 5,000 | 5,000 |
| Recreación | 10,000 | 30,000 | 8,000 | 14,000 | 10,000 | 11,000 | 50,000 | 25,000 | 20,000 | 22,000 | 30,000 | 120,000 |
| Estudio de mis hijos | 30,000 | 30,000 | 30,000 | 30,000 | 30,000 | 30,000 | 30,000 | 30,000 | 30,000 | 30,000 | 30,000 | 30,000 |
| Gastos de movilidad | 10,000 | 15,000 | 11,000 | 10,000 | 12,000 | 13,000 | 19,000 | 20,000 | 21,000 | 16,000 | 22,000 | 27,000 |
| Propina a mis hijos | 30,000 | 30,000 | 30,000 | 30,000 | 30,000 | 30,000 | 30,000 | 30,000 | 30,000 | 30,000 | 30,000 | 30,000 |
| Ahorros | 50,000 | 50,000 | 50,000 | 50,000 | 50,000 | 50,000 | 50,000 | 50,000 | 50,000 | 50,000 | 50,000 | - |
| Caridad | 50,000 | 50,000 | 50,000 | 50,000 | 50,000 | 50,000 | 50,000 | 50,000 | 50,000 | 50,000 | 50,000 | 50,000 |
| Otros | - | - | - | - | 18,000 | 5,000 | 2,000 | 6,000 | 10,000 | 7,000 | 16,000 | 24,000 |
| Total de Gastos | \$ 331,000 | 380,000 | 328,000 | 343,500 | 375,000 | 344,000 | 384,000 | 413,000 | 403,000 | 372,000 | 402,000 | 644,000 |

| | | | | | | | | | | | | |
|---------------------|-------------------|---------------|----------------|----------------|---------------|----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|------------------|
| Saldo de Mes | \$ 119,000 | 70,000 | 122,000 | 106,500 | 75,000 | 106,000 | 66,000 | 37,000 | 47,000 | 78,000 | 48,000 | (194,000) |
|---------------------|-------------------|---------------|----------------|----------------|---------------|----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|------------------|