



UNIVERSIDAD DE LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES -FACES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y CONTADURÍA PÚBLICA  
DEPARTAMENTO DE EMPRESAS  
CÁTEDRA DE MERCADOTECNIA

**EMPRESA “EL DULCE RINCÓN C.A.”  
(INFORME)**

**Fundamento de Mercadotecnia**

**Profesor: César Mora**

Semestre B-2009/ Sección 01

**Equipo Nº 4**

Soto Soto Isimar Josefina	C.I.	19.751.743
Sosa Carmen	C.I.	8.027.954
Montilla María Yetzaly	C.I.	17.894.951
Toro Sonia	C.I.	11.952.494

## **MISION**

La empresa “EL DULCE RINCON C.A.” ofrece a su distinguida clientela una amplia gama de dulces caseros, elaborados de manera artesanal comprometidos a satisfacer las necesidades de nuestros clientes, superando sus expectativas y brindando productos de alta calidad y obtener una buena rentabilidad para asegurar el crecimiento de la empresa.

César Mora Contreras 25/1/10 10:41 A.M.

**Comentario:** Son simple distribuidores?  
Compran y venden? Verdad?

## **VISION**

La empresa “EL DULCE RINCON C.A.”, será una empresa líder en ventas de dulces caseros en el mercado regional y nacional, logrando a su vez un posicionamiento significativo en la mente del consumidor, con una imagen de calidad y eficiencia, con políticas de mejoramiento continuo, en la capacitación y desarrollo del personal.

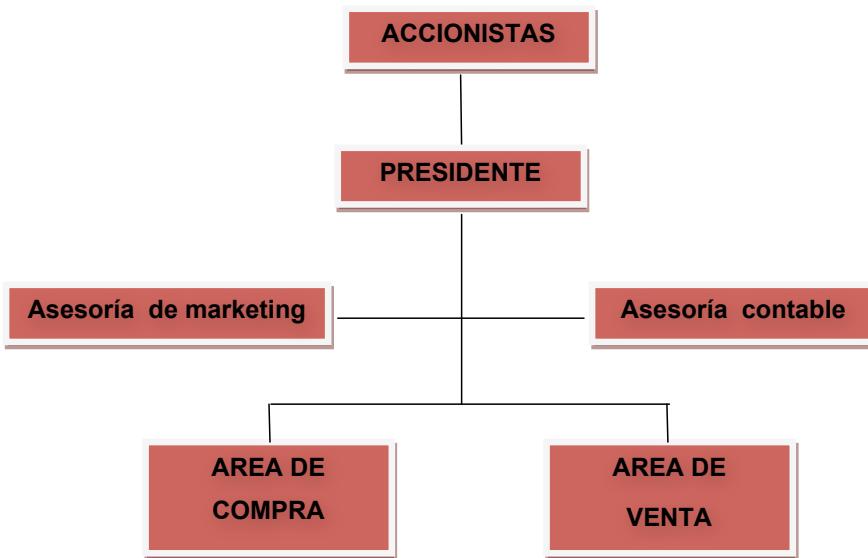
## **VALORES**

- Orientación al logro
- Trabajo en equipo
- Servicio y atención al cliente

**POLÍTICAS EMPRESARIALES:**

- ✓ La empresa “EL DULCE RINCÓN C.A.”, labora en el turno de la tarde de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., y en las temporadas altas de turismo va a abrir sus puertas desde las 9:00 a. m. corrido hasta las 7:00 p. m.
- ✓ Esta empresa es atendida por sus propios dueños, los cuales siempre usan un uniforme respectivamente.
- ✓ Las actividades diarias son rotadas entre todos los socios.
- ✓ La empresa solo vende los productos que se encuentran estipulados en el acta constitutiva, como son: Dulce de lechosa con piña, higos, buñuelos y quesillos.

**ORGANIGRAMA:**



**FUNCIONES:**

Accionistas:

- Aporte del capital.
- Atención directa del negocio (compra y venta).

Presidente:

- Dirigir, coordinar y controlar todas las actividades referentes al negocio.

Asesor de marketing:

- Asesoría externa referente al área.

Asesoría contable:

- Asesoría externa referente al área.

Área de compra:

- Compra del producto terminado a los proveedores.

Área de Venta:

- No hay transformación del producto, solo un envasado estipulado por la empresa.

### **MEDIO AMBIENTE INTERNO DE LA ORGANIZACIÓN**

En el Medio Ambiente Interno de empresa “EL DULCE RINCÓN C.A.”, se clasifican las variables que la organización debe tener control sobre las mismas y con las cuales debe crear sus estrategias para afrontar su incursión en el mercado como son:

Recursos, capacidades y aptitudes

Ventaja competitiva

Competitividad estratégica

Nuevos productos y servicios

Tecnología

Este medio ambiente en conjunto es cambiante y nunca **esta** estático por lo cual es necesario que la organización dedique el tiempo necesario para prever esos cambios internos y haga los ajustes necesarios para establecer las nuevas directrices que tendrá que adoptar en el mercado. Se refiere a todo lo que está dentro de la organización, es decir los trabajadores, el clima organizacional, la cultura organizacional, etc.

- **Personas, que toman decisiones y las ejecutan:** Las personas son la parte más importante de la organización y van a ser las responsables de todas las fases que componen la estructura de la empresa, tanto a nivel operativo, control de calidad, administración y control contable.
- **Recursos:** Son los elementos materiales necesarios para el funcionamiento de la organización, por ejemplo, recursos físicos, financieros, entre otros, los cuales se deben garantizar para evitar en un determinado momento la posible escasez y se detenga la producción.
- **Conocimiento tecnológico:** Es el conocimiento necesario para producir bienes y servicios. En este caso, se establece el uso de equipos y máquinas modernas, que permitan hacer el trabajo mucho más rápido y eficiente.
- **Conocimiento administrativo:** Es el requerido para poner en funcionamiento y posteriormente desarrollar a una organización, de manera eficaz.

- **Medio ambiente interno o clima organizacional:** Que consiste en una serie de características propias de una determinada organización (y/o de subsistemas), que pueden ser percibidas por los miembros de la organización y que pueden afectar la forma como la organización (y/o sus subsistemas) trata con sus integrantes y con el medio ambiente externo.

Cómo es la situación de la empresa para cada uno de estos aspectos? Eso no queda claro, sólo se hacen planteamientos teóricos. Organizar mejor.

## ANÁLISIS DEL ENTORNO ESPECÍFICO

**Proveedores:** organizaciones que aportan material y equipo así como también proporcionan servicios financieros y de mano de obra. La empresa "EL DULCE RINCÓN C.A.", por ser una empresa dedicada a la venta de dulces caseros, podemos decir que se basa en la obtención del producto ya elaborado, siendo este fabricado por personas especializadas en el ramo con años de experiencia.

César Mora Contreras 25/1/10 10:37 A.M.

**Comentario:** Describir mejor el sector de sus proveedores... tiene muchos proveedores? tiene pocos?

**Clientes:** las organizaciones existen para resolver las necesidades de los clientes, ya que son quienes absorben la producción de la organización.

Para la empresa **EL DULCE RINCON C. A.**, el ingreso al mercado no resulta difícil, ya que nuestros productos resultan un atractivo para la merienda, también para compartir en grupo y sirve para los posibles eventos donde un refrigerio juega un papel importante, y ellos son el motor principal para nuestro funcionamiento.

**Competidores:** todas las organizaciones, hasta los monopolios, tienen uno o más competidores. Es imprescindible el monitoreo y la identificación de los mismos.

Actualmente en la ciudad de Mérida, no existe un competidor de mayor relevancia dedicado específicamente a la venta de dulces caseros.

César Mora Contreras 25/1/10 10:44 A.M.  
**Comentario:** Las tiendas del mercado principal no son competencia?

**Gobierno:** los gobiernos en todos sus ámbitos (ya sea nacional, regional, o municipal) influyen en lo que las organizaciones pueden o no hacer. Algunas organizaciones están además bajo el control de agencias gubernamentales específicas. En el caso de la empresa **EL DULCE RINCON C. A.**, no tiene restricciones gubernamentales, sin embargo, al momento de adquirir la materia prima para la producción, se deben seguir los lineamientos para abastecerse en forma correcta y evitar posibles sanciones por malos entendidos e interpretaciones (en el caso actual del azúcar por ejemplo).

## MEDIO AMBIENTE EXTERNO DE LA ORGANIZACIÓN

- **Variables tecnológicas:** la tecnología juega un papel importante en la determinación de qué productos y servicios serán ofrecidos, qué equipo se utilizará y cómo se administran las operaciones. Sobre todo lo referente al uso de la computadora permite a las empresas conseguir nuevas posiciones competitivas en su respectiva industria. En el caso de la empresa **EL DULCE RINCON C. A.**, es indispensable el apoyo de la tecnología, tanto en el caso de los controles administrativos, como de la utilización de equipos y maquinas modernas para la producción.

César Mora Contreras 25/1/10 10:50 A.M.  
**Comentario:** Los productos no son artesanales?

➤ **Variables económicas:** los distintos acontecimientos que ocurren en la economía pueden afectar significativamente la empresa, de ese modo el crecimiento del economía, la situación fiscal, las variaciones en los precios, la evolución de las tasas de interés, la tasa de cambio, las distintas políticas fiscales y monetarias, entre otras, son variables que repercuten sobre la actividad empresarial fuertemente, a pesar de hacer componentes de acción indirecta del ambiente externo. El escenario actual del país aunque para muchas personas se presenta negativo, existen otras personas que tienen otro punto de vista y se complementa en forma equilibrada la entrada al mercado sin limitaciones.

César Mora Contreras 25/1/10 10:54 A.M.

**Comentario:** Cómo es en el caso de ustedes? Cómo es en el caso de su sector?

➤ **Variables socio culturales:** los distintos valores de la sociedad, la idiosincrasia nacional y en términos generales las costumbres y hábitos de una cierta comunidad determinan, en buena medida, de qué modo debe operar una organización, ya que tienen una fuerte influencia sobre las relaciones personales, reestructuró organizacional, la actitud ante trabajo, entre otras. El tipo de productos que se hacen en la empresa **EL DULCE RINCON C. A.**, se comercializa sin ningún tipo de limitaciones ya que representa atractivos para el consumo cotidiano y para adquirirlos por visitantes y turistas quienes se los llevan a sus lugares de origen para su posterior consumo o para regalos por los recuerdos de la visita a la ciudad y el Estado Mérida.

➤ **Variables político legales:** los gobiernos establecen una serie de normas que regulan las actividades de las empresas, en algunos casos las incentivan, y en otros casos las limitan, e incluso las prohíben. Así el ambiente político y legal incide de distintos modos sobre la empresa, puede crear una ambiente de confianza o lo

contrario, según establezca reglas claras o no. Para la empresa **EL DULCE RINCON C. A.**, no existen restricciones a nivel político, sin embargo, se deben acatar las normas y decisiones por la escasez que se pueda presentar en un momento determinado de alguno de los rubros utilizados como materia prima para la elaboración de los productos en la empresa.

De lo anterior se puede notar claramente que el entorno tiene una estrecha relación con todo lo que se hace en una organización, de que todos estos elementos externos afectan el proceso de toma decisiones, el proceso de planeación, el diseño organizacional, el cambio organizacional, entre otros, ya que implican una continua adaptación al medio para aprovechar las oportunidades que éste presente, o bien, combatir las amenazas que de él surjan.

### **ANALISIS SITUACIONAL**

Actualmente el país está pasando por una etapa de desarrollo de nuevos proyectos y esto ha traído como consecuencia la recesión en otros sectores de la economía es por ello que, la empresa “EL DULCE RINCON C.A.”, entra al mercado en el año 2006 con su sede ubicada en Mérida y nace ante la idea de la formación de emprendedores, para ofrecer la venta de dulces caseros, por lo que es una excelente alternativa para quienes quieren comenzar una pequeña empresa con muy baja inversión y desde el mismo hogar. Existen cientos de recetas sobre distintos tipos de dulces, desde los más comunes hasta los más exóticos.

Una posibilidad, es la de especializarse en la comercialización al mayor y detal de dulces artesanales, utilizando frutas frescas. Pero en este caso es importante garantizarle al consumidor que los componentes utilizados son realmente de calidad, ya que los mismos son nuestra fuente de ingreso.

Es muy importante la presentación, para darle a los frascos o botellas un aspecto delicado y artesanal de manera que también "entre por los ojos".

### **PERSPECTIVAS EXTERNAS**

#### **TENDENCIAS DEL NEGOCIO:**

**CICLO DE VIDA:** EL DULCE RINCÓN C.A., se encuentra en la etapa de crecimiento, debido a que nuestra empresa se ha dado a conocer en el mercado a través del tiempo luego de ingresar en el mercado. Cuando una empresa se lanza al mercado las ventas normalmente no se disparan el primer día. El mercado no conoce el producto y por tanto hay que hacer un esfuerzo en darlo a conocer y captar los primeros clientes. Además nuestra empresa, ha determinado sus costos para vender cada unidad en un precio relativamente bajo. Hay que seguir invirtiendo para dar a conocer el producto y obtener en las primeras personas en degustarlo a que se conviertan en nuestros clientes potenciales.

**FODA:** Analizando las fuerzas internas encontramos:

**FORTALEZAS:**

- Buen punto de venta.
- Variedad de Productos que satisfacen los diferentes gustos y necesidades.
- Productos elaborados de manera artesanal.
- La presentación de nuestro producto hace que sea de fácil transporte y manejo.
- Excelente atención al cliente.
- Precios accesibles, solidarios y competitivos.
- La empresa cuenta con diferentes medios de información (volantes, merchandising).

**DEBILIDADES:**

- No conocemos a nuestros más cercanos competidores directos en la ciudad.
- Nuestros Productos son perecederos a corto plazo.

Analizando las fuerzas externas encontramos:

**OPORTUNIDADES:**

- Posibilidad de instalar otros puntos de venta dentro de las diferentes zonas turísticas de la ciudad y el Estado Mérida.
- Plantear alianzas estratégicas con otras empresas, como las del ramo turístico, que puedan promocionar nuestros productos y viceversa.
- Constituirse como distribuidor exclusivo de nuestros productos y obtener todos los beneficios que esto representa.

**AMENAZAS:**

- No todas las personas están dispuestas a adquirir nuestros productos.
- Bajo poder adquisitivo para la adquisición de este tipo de productos con frecuencia, de parte de la población local.

**CALIFICACIÓN: 15**

En el Análisis FODA se debe reflejar lo que se plantea en el Análisis del entorno de marketing, deben ser más precisos en este aspecto, en general está bien. Revisen las sugerencias. Comparen su trabajo con el de sus compañeros.