





**UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS**  
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA

**MOMENTO SORPRESA**

**DIANA CAROLINA GÓMEZ GARCÍA**

**ANGIE TATIANA RODRÍGUEZ DAZA**

**UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS**

**COMUNICACIÓN SOCIAL PARA LA PAZ**

**BOGOTÁ D.C.**

**2018-II**



**MOMENTO SORPRESA**

**DIANA CAROLINA GÓMEZ GARCÍA**

**ANGIE TATIANA RODRÍGUEZ DAZA**

**TRABAJO DE GRADO - EMPRENDIMIENTO**

**COMUNICACIÓN SOCIAL PARA LA PAZ**

**TUTOR: JOSÉ DURLEY ESCOBAR ROMERO**  
**CORD. ÉNFASIS COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

**BOGOTÁ D.C.**

**2018-II**



## DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado a nuestras familias por apoyarnos en nuestro crecimiento personal y profesional. Gracias a su dedicación, empeño, esfuerzo, y apoyo incondicional, hicieron que fuera posible desarrollar nuestro trabajo de grado.



## AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a la Universidad Santo Tomás, por los conocimientos y experiencias que nos brindaron durante la formación de nuestra carrera, somos lo que somos hoy en día, Comunicadoras Sociales para la Paz.

Agradecemos infinitamente nuestro tutor de trabajo de grado José Durley Escobar Romero, por guiarnos y por dedicarnos sus conocimientos para que este trabajo de grado sea un hecho y hacer que nuestro sueño como emprendedoras sea realidad.



## ÍNDICE

1. Nombre de la empresa
2. Así nació Momento Sorpresa S.A.S (Introducción)
3. El Negocio
  - 3.1 Somos Momento (Fundamentación y descripción de la empresa: Nombre de la idea de negocio / razón social / Nombre comercial)
  - 3.2 Descripción de la empresa
  - 3.3 Plan Momento ( Planteamiento estratégico: Misión, Visión, Objetivos, Valores corporativos y organigrama)
  - 3.4 Nuestra ética ( postura ética: competencia, ámbito empresarial, cliente y formación humanista de la universidad)
  - 3.5 ¿Por qué pensamos ser Momento Sorpresa? (Descripción producto o servicio)
  - 3.6 Público objetivo de Momento
  - 3.7 Todo lo que quiere saber de momento ( con qué se cuenta para organizar la etapa inicial: recursos tangibles e intangibles)
  - 3.8 Fundamentación teórica (Marco teórico que sustente cómo la comunicación tiene un papel fundamental en la idea de negocio)
  - 3.9 Marco legal Momento (análisis de las normas comerciales para la formalización del proyecto)
4. Producto y/o servicio
  - 4.1 Éste es el servicio que se va a vender
  - 4.2 Plus o ventaja competitiva de nuestro servicio
  - 4.3 Características del servicio



- 4.4 Productos similares en el mercado
- 4.5 Necesidades del cliente que se va a resolver
  - 4.5.1 Pirámide de las necesidades de Maslow
- 5. Equipo de trabajo y sistema del negocio
  - 5.1 Nuestro grupo de trabajo
  - 5.2 Nuestros roles
  - 5.3 Nuestra experiencia sorpresa
  - 5.4 Red de contactos de momento sorpresa (clientes, proveedores, aliados estratégicos y comerciales)
  - 5.5 Nuestros aliados estratégicos, proveedores, socios y compradores estratégicos
- 6. Plan de mercadeo
  - 6.1 El cliente
    - 6.1.1 Nuestros clientes potenciales
    - 6.1.2 Por qué nos compra el cliente
    - 6.1.3 Cuáles son las necesidades y problemas más significativos del cliente
    - 6.1.4 Momento cómo llegar al cliente
  - 6.2 La competencia
    - 6.2.1 Quienes son nuestras competencias directas, indirecta, o sustitutas
    - 6.2.2 Principales proveedores de nuestra competencia
    - 6.2.3 Diferencias de los productos de nuestra competencia
    - 6.2.4 Puntos fuertes y débiles de nuestra competencia
    - 6.2.5 Cómo se encuentra segmentado nuestro mercado
  - 6.3 Precio, producto y/o servicio



- 6.3.1 El precio de Momento Sorpresa
- 6.3.2 El producto o servicio de nuestra competencia y el precio promedio de los productos servicios similares
- 6.3.3 Precio que un cliente está dispuesto a pagar
- 6.3.4 Método de pago preferido por los clientes
- 6.3.5 Métodos de pago ofrecidos por el modelo del negocio
- 6.4** Canales de distribución del producto y/o servicio, captación del cliente y posicionamiento de la marca
  - 6.4.1 Estrategias que utilizamos para captar la atención del cliente y los medios de comunicación que recurriremos para hacerlo
  - 6.4.2 Cómo distribuiremos nuestro producto Sorpresa
  - 6.4.3 Nuestra estrategia de posicionamiento
- 7.** Análisis de riesgos
  - 7.1** Cuáles son los riesgos que puedo tener en mi modelo de negocio
  - 7.2** Cómo serán enfrentados estos riesgos
  - 7.3** Cómo se reducirá su impacto
- 8.** Plan financiero
  - 8.1** Operación financiera del negocio
  - 8.2** Nuestros ingresos
  - 8.3** Costos por servicio
  - 8.4** Punto de equilibrio
- 9.** Lienzo modelo de negocio – CANVAS



**9.1** Segmento de cliente, propuesta de valor (plus o ventaja competitiva), canal (contacto con el cliente). Bloque de relación con el cliente, Modelo de ingresos, Actividades clave que debo desarrollar, recursos clave, alianzas clave o socios clave, estructura de costos.

## **10.** Bibliografía



## 1. NOMBRE DE LA EMPRESA



## 2. ASÍ NACIÓ MOMENTO SORPRESA

Esta organización nace de dos comunicadoras sociales de la Universidad Santo Tomás, quienes se dieron cuenta que la mayoría de personas están perdiendo la costumbre de demostrar afecto a sus seres queridos y en la actualidad hacen uso de las nuevas tecnologías, para enviar mensajes como muestra de aprecio.

Es aquí donde surge la idea de recuperar esos lindos detalles que la sociedad ha dejado de lado. No sólo buscamos que las personas demuestran su cariño con un regalo material, sino queremos hacer una combinación de lo físico y lo sentimental haciendo de esta experiencia un momento inolvidable. Así nace Momento Sorpresa, una empresa que busca prestar sus servicios como una nueva alternativa para que los ciudadanos quieran sorprender a sus allegados.

## 3. EL NEGOCIO

### 3.1 SOMOS MOMENTO

**Razón Social:** Momento Sorpresa

**Nombre Comercial:** Momento Sorpresa



Momento Sorpresa es una empresa Régimen Simplificado que cuenta con un representante legal y asesores en el área administrativa, quienes aportan ideas para avanzar en este camino de emprendimiento y lograr que la organización crezca cada vez más. Es una organización con ánimo de lucro de tipo formal, con un organigrama, normas de trabajo y metas a corto, mediano y largo plazo.

La empresa pertenece al sector terciario como prestadora de servicios, por esta razón nos dedicamos a satisfacer las necesidades de las personas con la ayuda de las nuevas formas de comunicación y entretenimiento, que utilizamos para obtener información que nos permita conocer más a nuestros clientes según sus gustos.

El principal objetivo de nuestra idea de emprendimiento es innovar y sorprender al cliente con una experiencia diferente, buscamos transformar las fechas especiales en momentos únicos y agradables para compartir con sus allegados. Además, queremos brindar bienestar y alegría en cada celebración teniendo en cuenta que nuestro mayor reto es hacer que nuestros usuarios salgan de la rutina diaria.

Ofrecemos diversas alternativas para que nuestros usuarios puedan escoger diferentes opciones entre la alimentación, la temática decorativa, actividades, juegos y dinámicas depende de los gustos y del evento.

### **3.2 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA**

Somos una micro empresa que acompaña y asesora de manera sorprendente e innovadora en la logística y organización de cada evento especial.

### **3.3 PLAN DE MOMENTO**



## **MISIÓN**

Nuestra misión es sorprender e impactar al cliente con un servicio eficaz, de alta calidad, con responsabilidad, respeto y compromiso. Buscamos generar una experiencia positiva adaptándonos a las necesidades de nuestros clientes, brindando momentos únicos que perdurarán en sus corazones.

## **VISIÓN**

En Momento Sorpresa queremos llegar a ser uno de los principales referentes en la ciudad de Bogotá. Para el 2020 nuestra organización tendrá permanencia en el mercado gracias al reconocimiento de nuestros clientes, por nuestros servicios y acompañamientos de excelente calidad.

## **OBJETIVO GENERAL**

Crear una empresa sostenible y de constante crecimiento, utilizando la comunicación como principal herramienta de trabajo, la cual nos permita consolidarnos en el mercado. Momento Sorpresa brinda ideas para transformar los espacios comunes y sorprender e impactar a nuestros clientes generando felicidad y un momento inolvidable; queremos fortalecer cada día la comunicación con nuestros clientes y nuestros colaboradores, prestar nuestro servicio con la más alta calidad para cumplir cada expectativa de nuestros usuarios.

## **VALORES CORPORATIVOS**

- **Inclusión**



Para nosotros no hay restricción por la cultura, el sexo, comunidades LGBTI, religiones e ideas políticas de nuestros clientes. Tenemos la capacidad de prestar nuestros servicios, valorando las ideas y creencias sin ningún tipo de discriminación.

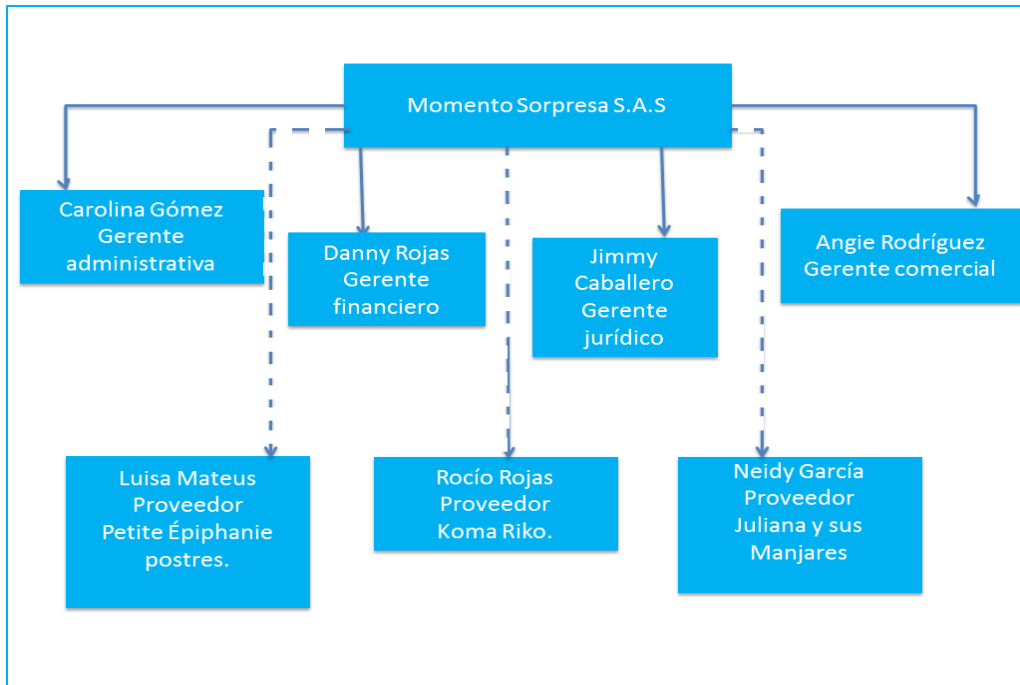
- **Cumplimiento**

Nuestro compromiso está basado en el cumplimiento de las expectativas de nuestros clientes: verlos, atenderlos y tratarlos de manera única y especial, generando bienestar y alegría, teniendo en cuenta la misión y visión de nuestra empresa.

- **Responsabilidad**

En Momento Sorpresa es fundamental el cumplimiento de nuestros deberes ante nuestros clientes, colaboradores, competencia y medio ambiente, para alcanzar los propósitos y metas de la organización.

**NUESTRO GRUPO DE TRABAJO**





### 3.4 NUESTRA ÉTICA

Momento Sorpresa presta su servicio teniendo en cuenta los valores, normas y principios como cultura empresarial. Esto lo hacemos para tener vínculos nuestros Stakeholders y nuestros entornos de impacto. Nosotros compartimos como muchas otras empresas un código ético basado en el respeto y la tolerancia.

En esta compañía no existe discriminación de ninguna clase, sabemos que este proceso de emprendimiento crece cada día más gracias al trabajo constante de nuestros colaboradores, por esto, estamos comprometidos con ellos, respetando sus necesidades y derechos; brindamos un ambiente seguro y saludable para que sientan que el lugar donde trabajan es su segundo hogar. Además, como emprendedores queremos que cada individuo de nuestra compañía crezca con nosotros, sus opiniones e ideas nos permitirán prosperar y generar un mejor ambiente laboral.

Al mismo tiempo esta organización tiene claro que los clientes son nuestro principal motor de trabajo, sin importar su raza, color, religión, sexo, edad o condición física; siempre nos propondremos dar lo mejor de nosotros para llenar de felicidad a cada persona. Adicionalmente, pretendemos promover en nuestros clientes, principios éticos y humanísticos a partir del servicio, respetando las diferencias de pensamientos y creencias de los demás.

Nosotros tenemos una política de seguridad de la información, por esto los datos personales que nos suministran nuestros consumidores serán de total confidencialidad; seremos siempre transparentes con el servicio que vamos a prestar, no incurrimos en prácticas de usura, pero si buscaremos que quienes nos elijan se sientan satisfechos con nuestra labor,

Momento Sorpresa busca que la relación con sus usuarios sea constante y de fácil acceso, por esto creemos que la mejor manera de interactuar con ellos es por internet. Inicialmente nos



vamos a dar a conocer por Facebook, promocionando nuestra página con todo nuestros servicios y productos, lo mejor de todo es que desde aquí el consumidor podrá conocer a fondo nuestro portafolio para elegir lo que más deseen; compartimos el respeto, libertad y autonomía de cada individuo cuando escojan entre nuestro servicio y otro.

No difamamos el reconocimiento y prestigio de nuestra competencia, tendremos una postura de paz y armonía frente a nuestros competidores, no realizaremos acciones negativas que puedan afectar de alguna manera nuestra imagen ni la de otros negocios, operando siempre bajo principios de sana competencia.

Como sabemos el mundo está pasando por una crisis medio ambiental y Momento Sorpresa quiere aportar su grano de arena, por esto queremos fomentar conciencia con nuestros clientes y proveedores de una cultura de reciclaje. Comenzaremos con un pequeño aporte (concretar) que puede beneficiar al medio ambiente, nuestros productos como la decoración no sólo serán de excelente calidad, también serán amigables con el medio ambiente, ya sea porque su material de fabricación es de elementos reciclables o porque ofrecemos productos reutilizables en cada evento.

### ***3.5 ¿POR QUÉ PENSAMOS EN SER MOMENTO SORPRESA?***

Pensamos en la organización como una alternativa para todos los habitantes de Bogotá que no tienen tiempo de organizar y planear sus eventos sociales y familiares, por esta razón nosotros les brindamos a los clientes de Momento Sorpresa un servicio único y de calidad, brindando un amplio portafolio donde podrán escoger el menú de alimentos, decoración, actividades recreativas, hora y lugar según las necesidades de cada uno.



Teniendo en cuenta que las nuevas tecnologías han tenido gran acogida por la sociedad, nosotros decidimos ofrecer nuestros servicios por la página web y las redes sociales, de esta manera todos los ciudadanos puedan acceder de manera rápida y segura.

Sabemos que existen muchas otras páginas en internet que pueden ofrecer servicios parecidos al de nosotros, pero lo más importante de Momento Sorpresa. es que nos aseguramos de que los detalles siempre estén acompañados de una sorpresa inolvidable, que elegiremos en compañía de quienes soliciten nuestros servicios, la idea es enfocarnos en los gustos específicos de la persona a quien va dirigido este momento.

### ***3.6 PÚBLICO OBJETIVO DE MOMENTO***

Momento Sorpresa S.A.S pretende convertirse en una organización divertida, donde los clientes podrán disfrutar de la organización del evento y plasmar en él los detalles y sentimientos que desea compartir.

Este servicio es para quienes quieran sorprender a sus seres queridos con un momento sorpresa, único y especial. Los servicios que ofrecemos van dirigidos a toda clase de personas, desde los más chicos hasta los más grandes; gracias a las nuevas tecnologías y redes sociales lograremos que todas las personas de Bogotá tengan acceso a la páginas de la organización, de esta manera podrán conocernos. Cada paquete de servicios estará diseñado según los gustos e ideas de nuestros clientes.

Además la principal idea es que todos puedan generar emociones y demostrar la alegría a las personas que quieren, por esto sin importar el monto o presupuesto de quien requiera nuestro servicio, nosotros estaremos para ayudarlos, lograremos brindar un buen servicio para que estas ocasiones especiales no pasen por alto.



Sabemos que las nuevas generaciones están cambiando y evolucionando sus ideas, por esto la organización se compromete en estar actualizando constantemente su plan de servicios para mantener el interés del cliente y no recaer en el aburrimiento y la monotonía de nuestros productos.

### ***3.7 ;TODO LO QUE QUIERE SABER DE MOMENTO!***

Las principales características de Momento Sorpresa es “sorprender e innovar” , por esto la creatividad e innovación jugarán un papel importante, gracias a la ayuda de todos nuestros colaboradores podemos ingeniar nuevas formas de asombrar a nuestros usuarios, sin importar el motivo u ocasión de la celebración, ofrecemos un servicio completo, nuestros clientes podrá escoger todos los productos según sus necesidades.

Momento Sorpresa brinda ideas para transformar los espacios comunes, de esta forma las personas pueden expresar sus sentimientos de una manera diferente, logrando fortalecer los vínculos sociales y haciendo de estas fechas un momento emotivo.

Para ello, nuestro portafolio incluye:

#### **Desayunos, almuerzos y comidas a domicilio**

Ideal para un día espectacular, sorprendiendo a la persona que más quieres; pueden escoger los alimentos según sus gustos, sólo tienen que sugerirnos lo que más les gusta, queremos que este detalle llegue acompañado de una linda sorpresa algo que logre cautivar por completo a los demás, recuerda que es ideal para tener un detalle con tu familia o pareja, nosotros te escuchamos y hacemos tus pensamientos realidad.

#### **Tarde sorpresa**



¿Quieres cambiar la rutina?, pues Momento Sorpresa te da la posibilidad de compartir unas onces con tu familia, amigos, pareja o compañeros de trabajo para que te diviertas con las personas que más estimas, además queremos que rías y disfrutes de una actividad o juego que traiga a tu memoria lo divertido de ser niños.

### **Fiestas infantiles**

¿Quieres transformar el cumpleaños de tu hijo, sobrino o ahijado?, en Momento Sorpresa queremos jugar con la imaginación de los niños, así que nosotros nos encargaremos de hacer que las ideas de estos pequeños se hagan realidad en esta fecha tan importante para ellos. Queremos que la creatividad tome las riendas de este cumpleaños y que los superhéroes, piratas, sirenas, princesas y caballeros acompañen a los niños en ese día especial.

En cada celebración encontraremos la decoración adecuada según cada temática, cada producto decorativo está pensado en el cuidado del medio ambiente. Es decir, que pueden ser reutilizables o son biodegradables; adicionalmente los alimentos que ofrecemos son balanceados y deliciosos.

### **Tarde de tranquilidad**

Sabemos que durante toda la semana las tensiones se acumulan y no hay mucho tiempo para poderte relajar, por esto decidimos crear para ti y tu familia o amigos un día de relajación, podrás escoger cualquier día de la semana para dedicarte este tiempo para ti y tus seres queridos; todo un día planeado para que te consientan con tratamientos faciales, masajes, belleza y más.

Para finalizar este espectacular momento, nosotros nos encargaremos que cerrar el día con broche de oro y te daremos una espectacular cena, acompaña de una deliciosa copa de vino



para terminar el día te acompañaremos hasta tu hogar ofreciendo un excelente servicio de transporte.

### **3.8 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

Como Momento Sorpresa, pensamos que la comunicación desde la época de los Homo Sapiens tienen una manera de expresarse extraordinaria, y actualmente nos dimos cuenta que cada momento que pasa el ser humano con sus seres queridos, nacen sentimientos y eso es lo que somos (Sentimentales).

Para Momento Sorpresa es muy importante el papel que juega la comunicación a nivel interno y externo de la organización, teniendo en cuenta que es la principal herramienta que nos permitirá poner en marcha nuestra idea de negocio, así como cumplir los objetivos propuestos por la empresa.

La comunicación a nivel interno es fundamental para mantener y fortalecer las relaciones entre nuestros funcionarios, haciendo que se genere un ambiente laboral adecuado, para que cada persona de nuestro equipo de trabajo aporte nuevas ideas y conocimientos que ayuden al crecimiento de Momento Sorpresa.

A nivel externo es aún más importante el rol de la comunicación ya que existen diferentes alternativas que nos permitirán mantenernos en contacto con nuestros clientes, además de fortalecer nuestra permanencia en Bogotá.

Según el “Padre del Marketing”, Philip Kotler, dice que “Se debe perfeccionar continuamente el proceso de negocio en términos de calidad” (Kotler, 2006, Pg. 36); dado esto,



Momento Sorpresa. busca perfeccionar nuestros planes de acción, para que nuestro público objetivo tenga predilección por nuestro trabajo y nos volvamos su empresa favorita.

Para nosotros, los clientes tienen un papel importante para la organización, ellos son nuestro motor de trabajo; reconocemos que gracias a ellos nos brindan conocimientos e ideas para que la empresa sea reconocida por su furor y vitalidad. Como lo menciona Kolter, es importante dirigirnos primero a los clientes, y a los que más puedan beneficiar. Entonces, es necesario mostrar nuestras estrategias para generar a la gente sonrisas y emociones, porque ellos son nuestro público primordial y no todas sus características son iguales.

Lo más importante para nosotros en los eventos, es que se puedan crear vínculos sociales mediante la creación de actividades en la que nosotros ofrecemos ya que se puede dar un contacto directo entre el público ya que se puede dar “la realización de las actividades que pueden ayudar a que una empresa consiga las metas que se ha propuesto, pudiendo anticiparse a los deseos de los consumidores y desarrollar productos o servicios aptos para el mercado.” (Jerome, 2000)

Como Momento Sorpresa, buscamos que las personas tengan nuevas experiencias gratificantes y sientan que sus deseos se puedan cumplir en los eventos que nosotros brindamos; ya que pensamos que su momento es nuestra necesidad como motor y desarrollo para nuestra empresa.

En nuestro escenario, pensamos que es una forma de comunicación donde se puede demostrar la identidad de la persona y compartirla e interactuar con los individuos que no hacen parte de su vínculo social. En el cual nosotros podemos realizar celebraciones públicas y privadas que son orientadas por nuestro cliente.



Según Ángel Tibán (2009, Pg, 11), la identidad se crea y gracias a la relación con las personas que nos rodean, poco a poco recibimos ideas y valores e identificamos lo que está bien y lo que está mal.

Todos los eventos para nosotros es nuestro escenario donde expresamos nuestras ideas y además demostrar lo que somos capaces de hacer para que nuestros clientes se sientan tranquilos en su momento único. Por esto, la comunicación se da en “Cualquier actividad desarrollada por la empresa y enfocada al exterior se desarrolla a través de la comunicación”. (Soria Ibáñez, María del Mar, 2015, Pg. 13). Pensamos que la comunicación es un papel importante para nosotros porque todo acontecimiento es especial y cambiar nuestro chip de rutina.

Por eso, se puede evidenciar que la comunicación interpersonal es importante, ya que se las personas llegan a intercambiar ideas y se puede llegar a una conversación inmediata. Además la comunicación no verbal funciona como código que ayuda a descifrar los mensajes verbales.

Los eventos siendo nuestro mejor escenario nos brinda grandes usos, para las personas las ocasiones especiales solo pasan una vez en la vida, y teniendo eso en cuenta, nosotros buscamos que el cliente se encuentre lo más feliz del mundo y que demuestre con sus actos que es el mejor momento de su vida.

Los eventos forman parte de los planes estratégicos de marketing y comunicación para generar notoriedad frente a su público objetivo. El término hace referencia a la producción de acontecimientos culturales, económicos, políticos o sociales para llamar la atención de los medios de comunicación. (Sonia Ibáñez, María del Mar, 2015, Pg. 32).

### 3.9 MARCO LEGAL MOMENTO



La compañía es de un Régimen Simplificado, de acuerdo a la Cámara de Comercio de Bogotá, somos un tipo de societario creado por la Ley 1258 de 2008, caracterizado por ser una estructura societaria de capital, con autonomía y tipicidad definida, regulada por normas de carácter dispositivo que permiten no solo una amplia autonomía contractual en el diseño del contrato social, sino además la posibilidad de que los asociados definan las pautas bajo las cuales han de gobernarse sus relaciones jurídicas.

De acuerdo a lo anterior, nosotros como empresa creamos pensamientos y nos unimos para generar cambio en las personas, es importante destacar en el marco legal, gracias al gobierno, nos da la posibilidad de crear una empresa de Régimen Simplificado, ya que de acuerdo a la Ley 1780 no debemos pagar nada al estado y nos da la posibilidad de que una persona natural no tenga ningún inconveniente en registrar la empresa.

Adicionalmente, la Ley 499, quienes pertenecen a éste Régimen Simplificado del Impuesto sobre las Ventas, pertenece a las personas naturales comerciantes y los artesanos, que sean minoristas o detallistas; los agricultores y los ganaderos, que realicen operaciones gravadas, así como quienes presten servicios gravados, siempre y cuando cumplan la totalidad.

**PEST (Político, Económico, Social y Tecnológico)**

Meta (Universal)	Macro (nación región )	Meso (nación local)	Micro Local	
---------------------	---------------------------	------------------------	----------------	--



**ORGANIZACIÓN  
DE LAS  
NACIONES  
UNIDAS ONU**

La OEA regula el ámbito social de la organización desde los derechos humanos y la seguridad, ya que la OEA se encarga de Promover, por medio de la acción cooperativa, su desarrollo económico, social y cultural.

**EL ESTADO  
COLOMBIANO  
QUE SE REGULA  
COMO UNA  
DEMOCRACIA A  
TRAVÉS DE LA  
CONSTITUCIÓN  
POLÍTICA**

**MINISTERIO  
DEL TRABAJO**

En el ámbito político, la ONU ayuda a la organización de los Estados, desde la Declaración Universal de los Derechos Humanos:



*“Artículo 1. Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros.”*

**A-52: PROTOCOLO ADICIONAL A LA CONVENCIÓN AMERICANA SOBRE DERECHOS HUMANOS EN**

**MATERIA DE DERECHOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y CULTURALES "PROTOCOLO DE SAN SALVADOR"**

**-CODIGO SUSTANTIVO DEL TRABAJO**

**ARTICULO 1o. OBJETO.**

Formular, adoptar y orientar la política pública en materia laboral que contribuya a mejorar la calidad de vida de los colombianos, para garantizar el derecho al trabajo decente, mediante la identificación e implementación de estrategias de generación y formalización del empleo; respeto a los derechos fundamentales del trabajo y la promoción del diálogo social y el aseguramiento para la vejez.

“Oficio 042578 del 22 de marzo de 2012



En la organización Momento Sorpresa respeta libremente del pensamiento y las decisiones tomadas por los funcionarios o personas activas en ella; toda la empresa es considerada una familia.

ADOPTADO EN: SAN SALVADOR, EL SALVADOR

Para la organización, el acuerdo y el propósito de consolidar al continente como una institución democrática, es fundamental debido a que el respeto que implanta y a la libre personalidad de cada funcionario dentro de la misma, da a conocer el compromiso con este protocolo estipulado en San Salvador.

La finalidad primordial de este Código es la de lograr la justicia en las relaciones que surgen entre {empleadores} y trabajadores, dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social.

Talento humano en el sector salud”



Artículo 3. *“Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona”.*

La relación familiar que se lleva en la organización, es importante aplicarla cuando sea necesario; acciones por las cuales los objetivos sean conjuntos o para beneficios de algunas partes.

Los derechos fundamentales y la seguridad e integridad de cada funcionario son importantes, por eso en este oficio se expone acerca de cómo se puede afiliar a diferentes entidades del sector de salud y así no arriesgar vidas o familias de funcionarios, que en cualquier momento de su vida sufren accidentes a diario.

**ARTICULO 2o.  
APLICACION  
TERRITORIAL.**



La organización respeta la vida de todos los funcionarios en medio de sus labores, dentro y fuera de esta, siempre y cuando cumpla a cabalidad con su objetivo organizacional, también tiene derecho de tener seguridad en el espacio de trabajo.

Artículo 6. *“Todo ser humano tiene derecho, en todas partes, al reconocimiento de su personalidad jurídica”.*

El presente Código rige en todo el territorio de la República para todos sus habitantes, sin consideración a su nacionalidad.

Para todas las organizaciones y en este caso, Momento Sorpresa, es involucrado para cualquier tipo de reforma en el código, y así seguir las reglas para conseguir nuevas estrategias de relaciones laborales.



Los funcionarios de la empresa están obligados a cumplir con deberes estipulados con anterioridad al contrato.

**“ARTÍCULO 2.**  
Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.



Artículo 7. *“Todos son iguales ante la ley y tienen, sin distinción, derecho a igual protección de la ley. Todos tienen derecho a igual protección contra toda discriminación que infrinja esta Declaración y contra toda provocación a tal discriminación”.*

Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares”.



Cada funcionario que hace parte de la organización tiene derecho a que los rija una ley de protección o en su defecto a normas que cumplan con la seguridad e integridad de estas.

Toda la organización, es participe en las decisiones o actividades por las cuales se toman medidas al nivel político, económico y administrativo; nadie está por fuera de la ideología de “Familia”, por ende cada uno pertenece a la organización.



**ARTÍCULO 9.** Las relaciones exteriores del Estado se fundamentan en la soberanía nacional, en el respeto a la autodeterminación de los pueblos y en el reconocimiento de los principios del derecho internacional aceptados por Colombia.

De igual manera, la política exterior de Colombia se orientará hacia la integración latinoamericana y del Caribe.”

La relación con los funcionarios que vengan de otras regiones, departamentos o ciudades, serán respetados igual, como todos los que hacen parte de esta nación.



El reglamento  
interno del trabajo  
está reglamentado  
por los artículos 104  
a 125 del Código  
Sustantivo del  
Trabajo en Colombia

**ARTICULO  
104. DEFINICION.**  
Reglamento de  
trabajo es el conjunto  
de normas que  
determinan las  
condiciones a que  
deben sujetarse el  
empleador y sus  
trabajadores en la  
prestación del  
servicio”.



En la organización existe un manual de trabajo que para cada funcionario es vital, ya que con este pueden desarrollar sus labores equitativamente o por lo general generar las responsabilidades individuales.

**“ARTICULO  
105. OBLIGACION  
DE ADOPTARLO.**



1. Está obligado a tener un reglamento de trabajo todo empleador que ocupe más de cinco (5) trabajadores de carácter permanente en empresas comerciales, o más de diez (10) en empresas industriales, o más de veinte (20) en empresas agrícolas, ganaderas o forestales.

2. En empresas mixtas, la obligación de tener un reglamento de trabajo existe cuando el empleador ocupe más de diez (10) trabajadores”.



		<p>El orden de una empresa es importante para que su funcionamiento sea el corrector, por eso el reglamento de trabajo para cada funcionario es expuesto o de muchas maneras entendido hacia ellos, para que cualquier inquietud o conflictos internos, lo resuelvan con un conducto regular.</p>		
<p>En el ámbito social, la ONU contribuye con el desarrollo organizacional por medio de las políticas emitidas a los países para el cumplimiento de lo dispuesto en la Declaración de Derechos Humanos, así:</p>		<p>En Colombia la Constitución Política, describe el reconocimiento de los derechos a los ciudadanos como personas y como trabajadores, siguiendo lo dispuesto por la OIT.</p>	<p><b>El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible se enfoca en la empresa, en definir las políticas y regulaciones a las que se sujetarán la recuperación, conservación,</b></p>	



			protección, ordenamiento, manejo, uso y aprovechamiento sostenible de los recursos naturales renovables y del ambiente de la nación, a fin de asegurar el desarrollo sostenible.	
	<b>LA ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO, es una entidad que también se deriva de la ONU, como la OEA,</b>			<b>“Capitulo X RIESGOS LABORALES, PRIMEROS AUXILIOS EN CASOS DE ACCIDENTES DE TRBAJO</b>
Artículo 2. “Toda persona tiene todos los derechos y libertades proclamados en esta Declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición. Además, no se hará distinción alguna fundada en la condición política, jurídica o internacional del país o territorio de cuya jurisdicción	<b>“se encarga de regular y promover los derechos laborales, fomentar oportunidades de trabajo decente, mejorar la protección social y fortalecer el diálogo al abordar los temas relacionados con el trabajo”.</b>		<b>Por otro lado, el Defensor del Pueblo orienta e instruye a las personas en este caso de la organización, sobre el ejercicio y la defensa de sus derechos. Además promueve y divulga los derechos humanos y recomienda las políticas para su enseñanza.</b>	



<p>dependa una persona, tanto si se trata de un país independiente, como de un territorio bajo administración fiduciaria, no autónomo o sometido a cualquier otra limitación de soberanía”.</p>				
	<p><b>La Organización internacional del trabajo OIT, expresa en sus plataformas de investigación “Trabajo decente”, refiriéndose a las oportunidades por las cuales los funcionarios en este caso para la Organización Momento Sorpresa adquieren al pasar de los años, consiguiendo mejores puestos o adquieren libertad para opinar.</b></p>	<p>“ARTÍCULO 15. Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.</p>		<p><b>Artículo 39. En caso de accidentes se llevará registro y el formato único de reporte de accidente de trabajo (FURAT), procediendo a formular el informe de accidente de trabajo a la administradora de riesgos laborales (ARL) y la entidad promotora de salud, con indicación de la fecha, hora, sector y circunstancias en que ocurrió, nombre de los testigos presenciales, si los hubiere, con sujeción al formulario</b></p>



				diseñado por la seguridad social para estos eventos FURAT”.
Todas las personas que trabajan en esta empresa Momento Sorpresa, tienen derechos a tener libre expresión, no se le discriminará sus distinciones, sexo, raza, idioma y opinión política.		En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución.	<b>Resolución 602 del 25 de abril del 2013</b>	
		La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables. Sólo pueden ser interceptadas o registradas mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley.	<b>Por medio de la cual se ajusta la reglamentación del Sistema de Control Interno en la Defensoría del Pueblo, de conformidad con la legislación vigente y se asignan responsabilidades.</b>	<b>En cualquier momento dentro de la organización al cual pertenezca, puede tener accidentes laborales, por eso Momento Sorpresa les da a sus funcionarios seguridad social; y así puede adquirir varios beneficios económicos, los cuales redimen con el pasar de los tiempos en su necesidad básica o a su desarrollo de su vida personal.</b>
		Para efectos tributarios o judiciales y para los casos de inspección,		



		vigilancia e intervención del Estado podrá exigirse la presentación de libros de contabilidad y demás documentos privados, en los términos que señale la ley”.		
Artículo 9. “Nadie podrá ser arbitrariamente detenido, preso ni desterrado”.			<b>El control de la defensoría del pueblo, lleva acabo varias actas y reglamentos por los cuales, se investigan los problemas organizacionales que afectan no solo a la localidad, sino a la misma ciudad, en la cual la empresa hace parte.</b>	
		Todos los funcionarios tienen derechos, los cuales la organización respeta y lidera con formalidad la discreción de los datos cada trabajador; Nombre e identificación es importante para cada uno, de lo contrario cualquier inconveniente, la persona que quiere acceder a alguna información, tendrá que ser por un ente judicial.		
La organización de				



<p>ninguna manera violará los derechos de los funcionarios, en este caso detendrá sin justa causa a la familia.</p>				
		<p>ARTÍCULO 25. El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas.</p>		
		<p>A todas las partes de la empresa, les han dado oportunidad para tener o mayor ingresos, por eso en el momento, todos los funcionarios se sienten satisfechos por lo que desarrollan y ejecutan al día de hoy.</p>		
<p>Artículo 10. “Toda persona tiene derecho, en condiciones de plena igualdad, a ser oída públicamente y con justicia por un tribunal independiente e imparcial, para la determinación de sus derechos y obligaciones o para el examen de cualquier acusación</p>				



contra ella en materia penal”.				
Ante cualquier conflicto interno de la empresa, las partes tendrán derecho de una autoridad competente, para garantizar sus derechos de igualdad.				
Artículo 16. “1.Los hombres y las mujeres, a partir de la edad núbil, tienen derecho, sin restricción alguna por motivos de raza, nacionalidad o religión, a casarse y fundar una familia, y disfrutarán de iguales derechos en cuanto al matrimonio, durante el matrimonio y en caso de disolución del matrimonio.				
2. Sólo mediante libre y pleno consentimiento de los futuros esposos podrá contraerse el matrimonio.				
3. La familia es el elemento natural y fundamental de la sociedad y tiene derecho a la protección de la sociedad y del Estado”.				
Artículo 19. “Todo individuo tiene				



<p>derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión”.</p>				
<p>La libre expresión prevalece en esta organización, debido a que sus fundadores declaran a todos sus funcionarios como familia; por eso sus decisiones son tomadas por estos mismas y apoyadas por los altos mandos.</p>				
<p>Artículo 22. “Toda persona, como miembro de la sociedad, tiene derecho a la seguridad social, y a obtener, mediante el esfuerzo nacional y la cooperación internacional, habida cuenta de la organización y los recursos de cada Estado, la satisfacción de los derechos económicos, sociales y</p>				



<p>culturales, indispensables a su dignidad y al libre desarrollo de su personalidad”.</p>				
<p>En cualquier momento dentro de la organización al cual pertenezca, puede tener accidentes laborales, por eso Momento Sorpresa le da a sus funcionarios seguridad social; y así puede adquirir varios beneficios económicos, los cuales redimen con el pasar de los tiempos en sus necesidades básicas o a su desarrollo de su vida personal.</p>				
<p>Artículo 24. “Toda persona tiene derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo y a vacaciones periódicas pagadas”.</p>				



## 4. PRODUCTO O SERVICIO

### 4.1 ÉSTE ES EL SERVICIO QUE SE VA A VENDER

Como nuestro nombre lo dice, buscamos que cada persona sienta una alteración emocional gracias a lo inesperado e imprevisto de cada uno de los eventos a los que haremos acompañamiento; queremos facilitar a las personas toda la organización y logística en cualquier tipo de celebración.

Nuestro servicio desde un principio busca ahorrar tiempo a las personas; utilizando las redes sociales como principal medio de comunicación, daremos a conocer cada uno de los paquetes de diversión que ofrecemos, quienes nos escojan podrán armar su paquete de celebración a su gusto, de esta manera nos enfocamos en las diferentes alternativas y opciones según el interés de nuestros clientes.

1. Alimentación: La comida que Momento ofrece cenas, brunch, desayunos, pasabocas, tentempiés, almuerzos, menús infantiles.
2. Decoración: Teniendo en cuenta el tipo de celebración (cumpleaños, despedidas, celebraciones religiosas)
3. Ocasiones fraternas: La organización ofrece tener una buena atención en los eventos de cumpleaños, celebraciones especiales familiares.
4. Eventos Corporativos: Picnic empresariales, despedida de año, cumpleaños, desayunos corporativos, almuerzos corporativos, onces corporativas.
5. Recuerdos de tu Momento Sorpresa: La compañía ofrece tener con el cliente un detalle para que recuerde nuestra marca, ya que para nosotros es importante consentir a nuestro cliente y que esa persona sepa que puede contar con nosotros cuando más lo necesite.



#### 4.2 PLUS O VENTAJA COMPETITIVA DE NUESTRO SERVICIO.

La ventaja que tiene Momento Sorpresa es buscar la necesidad del cliente y aporta ideas para que las personas no se vean preocupadas a la hora de dar una sorpresa; Por eso el plus que tiene nuestra organización es tener distintas ideas innovadoras que le permitirán a nuestro cliente escoger entre distintas alternativas de decoración, alimentación y lo más importante la forma de sorprender.

Momento tiene como principal objetivo sorprender a sus clientes, así que buscamos innovar con cada detalle, es así como con una actuación, una canción y hasta un susto pueden impactar a otros, además nuestra empresa comprende que cada usuario busca para su comodidad que estas celebraciones se lleven a cabo en sus entornos habituales como espacios cerrados pero también damos más opciones y alternativas para que nuestros clientes no se conformen en pasar este Momento Sorpresa en los lugares comunes, los espacios al aire libre pueden hacer que las personas aprecian más cada detalle.

También buscamos comenzar a trabajar con las personas que lo necesiten, dándole una oportunidad de crecimiento laboral, estas personas estarán encargadas de preparar los alimentos que nos soliciten nuestros clientes.

#### 4.3 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Momento Sorpresa cuenta con un grupo de comunicadoras sociales que tiene como estrategia solucionar y acercar a la materialización de sus ideas a nuestros clientes; teniendo en cuenta el portafolio de ideas que se plantean seguimos una estrategia para poder cumplir sus sueños. Las comunicadoras siendo 'millennials' investigan lo que es moderno y lo plantean al cliente y de acuerdo a cada idea, lo acoplan al evento para que el momento termine siendo único.



Una de las características más importantes de los productos y servicios que brindamos es que, cada uno de nuestros colaboradores, tienen capacidades para elaborar sus tareas desde el área administrativa hasta la logística de cada encuentro, esto para que los servicios superen las expectativas del cliente.

En nuestro catálogo damos diferentes alternativas en decoración, se puede hacer la ambientación de los espacios establecidos con diferentes temática y se puede adaptar para niños y adultos. Además de acuerdo con la decoración que nuestros clientes elijan, se les ofrece un menú con distintas opciones de aperitivos que pueden compartir en el momento de la reunión. Pero no sólo nos preparamos para dar alegría a las personas en los espacios y entornos comunes, queremos brindar a todas las personas paquetes de celebración completos, esto quiere decir que buscamos que las personas salgan de su rutina así que también ofrecemos diferentes actividades lúdicas en lugares cercanos a Bogotá, los deportes extremos, salidas románticas y más serán otras opciones que tendrán las personas que nos elijan.

Cada vez que nos preparemos para realizar un encuentro con familia y amigos buscamos que las personas confíen en nosotros y en los productos que estamos brindando, por eso cada vez que realicemos un evento debemos contar con el consentimiento y aprobación de cada detalle en el Momento Sorpresa.

Momento cuenta con los siguientes planes:

<i>Desayunos, almuerzos y comida a domicilio sorpresa</i>	<b>Incluye:</b>  <b>Desayuno:</b>  Jugo de naranja
---	--



	Sándwich de preferencia (jamón, pollo, cordero, carne, atún, vegetariana).
	Chocolate
	Queso
	Ensalada de fruta
	Omelette de preferencia (maíz, champiñones, queso, jamón, cebolla, salchicha americana, salchicha ranchera)
	Cereal (chococrispis, zucartas, froot loops)
	Leche en caja
	Galletas
	Bomba de helio (obsequio)
	Dulces
	Café con leche
	Waffles de fruta (melocotón, fresa, banano, kiwi)
	Mantequilla
	Pan



Mermelada.

¡Te escuchamos qué es lo que quieres dar de preferencia y depende de la ocasión!

**Almuerzo o comida:**

**Opción 1:**

Filete mignon en salsa de champiñones

Croquetas de pollo con queso

Ensalada rusa

Arroz verde - almendrado

Crema de lulo

Refresco de patilla

**Opción 2:**

Pechuga rellena con salsa de piña

Ensalada primaveral

Arroz con ajonjolí

Croquetas de plátano dulce con hogao

**Opción 3:**

Chuleta de cerdo en salsa de ciruela



	<p>Arroz con perejil</p> <p>Ensalada de verdura al vapor</p> <p><b>Opción 4:</b></p> <p>Salmón al horno</p> <p>Papas a la juliana al horno</p> <p>Arroz con coco</p> <p>Ensalada de repollo, zanahoria y limoneta</p>
<p><i>Plan Picnic</i></p>	<p><b>Opción 1:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Botella de Champagne, vino</li><li>- Caja de chocolates</li><li>- Fruta</li><li>- Fondue de carne, queso, pollo</li><li>- Montaditos de pastrami</li><li>- Bombas de decoración</li><li>- Alquiler parlante de música</li><li>- Alquiler selfiestick.</li></ul>



	<p><b>Opción 2:</b></p> <p>Sándwich de pollo, cordero, carne o atún</p> <p>Ensalada de frutas</p> <p>Jugo de naranja o gaseosa</p> <p>Papas fritas</p> <p>Fuente de chocolate</p> <p>Queso</p> <p>Alquiler parlante de música</p> <p>Bombas de decoración</p> <p>Alquiler selfiestick</p> <p><b>Opción 3:</b>Parrillada</p> <p>Costillitas de cerdo a la BBQ</p> <p>Punta de anca a la brasa</p> <p>Papas a la brasa con queso</p> <p>Ensalada de aguacate</p> <p>Guacamole</p>
--	---



	<p>Ají</p> <p>Patacones con hogao</p> <p>Bebidas de preferencia</p> <p>Refajo y cerveza</p> <p><b>Opción 4:</b></p> <p>Sándwich de pollo con pan árabe</p> <p>Fresas con chocolate</p> <p>Bebidas</p> <p>Dulces</p> <p>Papas fritas</p>
--	---



*Petifor*

Incluye:

**Opción 1:**

Empanaditas mixtas

Pastelitos de pollo o carne

Salchipapas

Rollitos de tortilla con pimientos y queso

**Opción 2:**Frutas

Dulces: Banana, melón, guanábana, papaya, pera, manzana roja, cereza, zapote, sandía y uva.

Frutas Semi-ácidas: Durazno, Uchuva, Mandarina, Manzana Verde, Mango, Fresa, Ciruela y Granadilla

Frutas Ácidas: Mora, Borojo, Naranja, Maracuyá, Piña, Limón y Kiwi.



	<p><b>Opción 3:</b>Muffins</p> <p>Queso</p> <p>Chocolate</p> <p>Vainilla</p> <p>Arándanos</p> <p>Ensalada de frutas en canastilla</p> <p>Tostadas con atún</p> <p>Canastilla de plátano con camarones</p> <p>Colombinas de pollo con salsa</p>
--	---

<p><i>Tarde Sorpresa</i></p>	<p>Puedes escoger entre un día de spa u onces con tu familia, amigos, pareja o compañeros de trabajo para que te diviertas</p>
------------------------------	--



	<p>con las personas que más estimas, además queremos que rías y disfrutes de una actividad o juego que traiga a tu memoria lo divertido de ser niños.</p>
<i>Fiestas infantiles</i>	<p>Mini pizza</p> <p>Mini perro</p> <p>Mini hamburguesa</p> <p>Arroz con leche</p> <p>Salpicón</p> <p>Brownies con helado</p> <p>Cheese Cake</p> <p>Pinchos de frutas con chocolate</p> <p>Crepes de pollo con salsa de champiñones</p> <p>Croquetas de pollo infantil</p>
<i>Tarde de tranquilidad</i>	<p>Día de spa en parejas.</p> <p>Botella de vino</p> <p>Aperitivos (mini empanadas)</p>



	<p>Almuerzos románticos</p> <p>Cenas románticas</p> <p>Día de spa con amigos (as)</p> <p>Botella de vino</p> <p>aperitivos (empanadas)</p> <p>Cena entre amigos</p>
--	---

<p><i>Aperitivos</i></p>	<p><b>Con licor:</b></p> <p>Mojito.</p> <p>Martini clásico</p> <p>Manhattan</p> <p>Gimlet</p> <p>Alexander</p> <p><b>Sin licor:</b></p> <p>Mojito</p>
--------------------------	---



	Bebida tropical
	Coctel de manzana con menta
	Coctel frutos rojos
	Coctel de fresas con canela
	Sidra con especias

#### 4.4 PRODUCTOS SIMILARES EN EL MERCADO

En la actualidad existen en diferentes páginas de internet microempresas que ofrecen productos similares a Momento Sorpresa. Teniendo en cuenta que nuestro servicio va a ser por el momento en la ciudad de Bogotá encontramos algunas páginas que ofrecen productos específicos como alimentos un ejemplo es Cupkates Enfrascados “Más que una repostería delicatessen, será tu cómplice al satisfacer tus dulces antojos con las facilidades que sólo una tienda virtual puede proporcionar” esta empresa comenzó a ascender desde su lanzamiento el 14 de febrero de 2016 y hasta el día de hoy, ha tenido gran acogida entre sus usuarios, en pequeños frascos logran hacer deliciosos postres Colombianos con una imagen favorable que llama la atención de las personas.

Otra microempresa como estas es Desayuno Sorpresa Bogotá “Desayuno sorpresa con amor” igualmente comenzó a ofrecer sus productos hace poco, sus especialidad es decorara una péquela canasta con productos ya conocidos en Colombia con el fin de completar y armar un desayuno según los gustos de cada clientes, una de sus grandes cualidades es el cumplimiento ya que este detalle debe ser entregado en horas específicas de la mañana.



Competidor	Servicios similares	Servicios diferenciales
Cupkates Enfrascados	Alimentación: Aperitivos, postres de diferentes sabores.  Limón  Coco  Chocolate  Frutos Rojos  Brownie  Nutella  Tres leches  Naranja  Dulce capuchino  Set de enfrascados:  Caja x2  Caja x4  Caja de regalo x6	Menudeo: cada postres es entregado en un envase de vidrio marcado con el logo de la empresa, además estos postres vienen en un caja decorativa para lograr dar presencia de cada entrega.



<p>Desayunos Sorpresa Bogotá Art</p>	<p>Alimentación: desayunos completos. (Fruta, huevos o sándwiches, bebidas frías y dulces).</p> <p>Decoración: Globos metálicos con helio y tarjetas decoradas de para con mensajes.</p> <p>Adicionales: Mugs, fotografías (impresión), peluches.</p>	<p>Cumplimiento: Esta empresa solo hace entrega de desayunos, esto solo se hacen en horas de la mañana por esto la puntualidad es una de sus mayores cualidades.</p>
<p>Misión Sorpresa. piensa diferente, regala diferente</p>	<p>Alimentación:</p> <p>Desayunos:(Fruta, huevos o sándwiches, bebidas frías y dulces.</p> <p>Golosinas: Chocolates, colombinas y gomas.</p> <p>Bebidas alcohólicas: Set de cervezas, ron, whiskey o tequila.</p>	<p>Decoración: Cada entrega se hace en una canasta o balde con los productos seleccionados por el cliente, en cada pedido el diseño y estilo de decoración es ideal para cada momento o encuentro.</p>



<p>Decoración: Globos con helio y tarjetas decoradas de para con mensajes y rosas.</p> <p>Adaptabilidad a los espacios y entornos del cliente.</p> <p>Adicionales: Ramos de rosas, contratación de grupos musicales por evento.</p>
---

#### **4.5 NECESIDAD DEL CLIENTE QUE SE VA A RESOLVER**

Actualmente las personas no cuentan con tiempo suficiente para planear y organizar un evento; la mayoría de personas cuando decide realizar un encuentro como este espera encontrar productos buenos, bonitos y baratos; cada cliente tiene un necesidad diferente y la falta de tiempo hace que la improvisación juega un papel importante, corriendo el riesgo de que todo salga bien o mal, además sabemos que para las personas genera malestar saber que antes de iniciar una celebración hay que montar la decoración (globos, carteles etc.) y al finalizar también hay que pensar en organizar (desmontar decoración etc.).

Por esto, recomendamos a todas las personas de Bogotá que planeen organizar un evento que piensen en Momento Sorpresa como su mejor alternativa para poder innovar y sorprender a sus seres queridos sin necesidad moverte de tu casa ya que todo lo que quieras para este momento lo podrás escoger desde tu computador.



Momento escucha con humildad al cliente y reconoce las ideas que se pueden llevar cabo en el evento. De acuerdo a lo anterior, propone las estrategias al cliente y tiene como fin dar soluciones para que la ocasión termine siendo especial.

#### 4.5.1 PIRÁMIDE DE LAS NECESIDADES DE MASLOW.



##### **Autorrealización:**

Momento tiene creatividad, por eso busca que los clientes se sientan a gusto con nuestro servicio y apoyo.

Además, tenemos una visión global, queremos llegar a ser uno de los principales referentes en la ciudad de Bogotá.

Nosotros somos espontáneos, buscamos la manera sin prejuicios aceptación de hechos, gestión de problemas, liderazgo.

##### **Necesidad de reconocimiento:**



Nosotros tratamos sorprender e impactar al cliente con un servicio eficaz, de alta calidad, con responsabilidad, respeto y compromiso, tenemos un auto-reconocimiento con nuestros actos y hechos.

### **Necesidad de afiliación o pertenencia:**

Nosotros nos adaptamos a las necesidades de nuestros clientes, brindando momentos únicos que perdurarán en sus corazones, generando amistad, afecto, pareja, raíces, relaciones sociales, pertenencia a algún colectivo.

### **Necesidades de seguridad:**

La compañía cuenta con responsabilidad social empresarial, como recurso nosotros buscamos que la obra de las personas amas de casa tengan un buen reconocimiento.

Momento sorpresa tiene seguridad física para todos los empleados, cuenta con una brigadista que capacita a los empleados qué hacer en las rutas de evacuación en las reuniones.

### **Necesidades básicas y fisiológicas:**

Nosotros somos seres humanos, sabemos respirar, contamos con un tiempo de descanso para cuidar nuestra salud y alimento.

## **4.6 EL PUNTO DE NUESTRO SERVICIO QUE OFRECE AL CLIENTE UNA UTILIDAD ÚNICA**

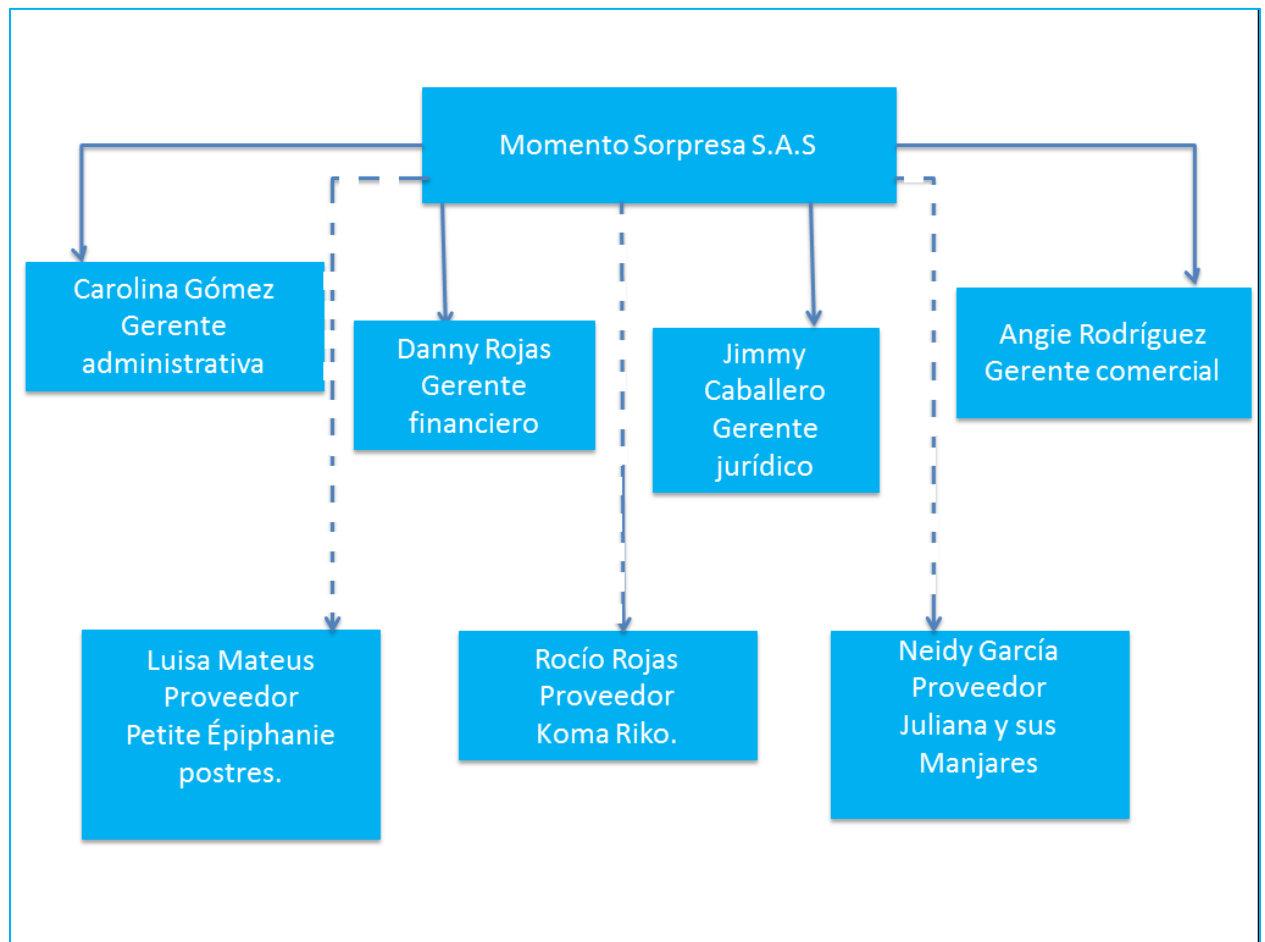
Las personas no tendrán necesidad de invertir tanto tiempo en compras y la organización de un evento, solo tendrán que elegir entre las distintas opciones que ofrecemos, el día y la hora para que este Momento Sorpresa se realice.



Buscamos facilidad y comodidad para nuestro cliente, por eso a la hora de prestar nuestro servicio haremos lo posible para que las personas no noten el momento en el que estamos montando y preparando todo para el encuentro, esto también será efectivo para que en realidad la persona a la que vamos a festejar se lleve una gran sorpresa.

## 5. EQUIPO DE TRABAJO Y SISTEMA DE NEGOCIO

### 5.1 NUESTRO GRUPO DE TRABAJO





## 5.2 NUESTROS ROLES

<b>Rol</b>	<b>Competencias</b>
<b>Gerente Momento sorpresa</b> <b>(Productos comunicativos)</b>	Organización y planeación de eventos.  Estrategias de Comunicación externas.  Edición de videos.  Realización de contenidos comunicativos
<b>Gerente Comercial Momento Sorpresa (Relaciones públicas)</b>	Trabajo en equipo.  Organización de eventos (coordinación y logísticas).  Manejo asertivo de las relaciones públicas.  Disposición y buen servicio.



<b>Contador Momento Sorpresa</b>  <b>(Gerente financiero)</b>	Aplicar las normas de información financiera.  Llevar la contabilidad de la empresa.  Buen manejo de los recursos financieros de la empresa.
<b>Abogado Momento Sorpresa</b>  <b>(Gerente Jurídico)</b>	Conocimiento en la actualización de normas y leyes que debe aplicar una organización.  Experiencia en el área jurídica de la organización.

### 5.3 NUESTRA EXPERIENCIA SORPRESA.

#### *Carolina Gómez García:*

Comunicadora social en formación con énfasis en comunicación organizacional, de la Universidad Santo Tomás; con capacidad de desarrollar actividades grupales e individuales, habilidad en producciones audiovisuales, producciones en textos periodísticos y publicitarios. Experiencia en logística y organización de eventos, habilidades en procesos investigativos y trabajos con comunidades, experiencia laboral en manejo de archivo, asistencia contable y atención al cliente.



Aportar a la propuesta de emprendimiento sus conocimientos en relaciones públicas, gracias a los medios de comunicación logra fortalecer el prestigio de la empresa con su público objetivo; Además gracias a sus relaciones públicas puede fortalecer las alianzas estratégicas con proveedores o socios que ayuden al fortalecimiento y crecimiento de este proyecto.

### *Angie Tatiana Rodríguez Daza*

Comunicadora Social Organizacional en formación de la Universidad Santo Tomás, con alto sentido de responsabilidad y con capacitada para comprender procesos de comunicación. Resuelve situaciones de conflicto internas y externas proponiendo negociaciones e ideas creativas desde la comunicación. Persona con experiencia laboral en el área comercial y trabajo en equipo.

Aporta en la organización sus habilidades y conocimientos en ventas comerciales y buen manejo en la relaciones con los clientes, acompañando y asesorando cada ocasión.

Mantiene constante comunicación con sus proveedores y aliados, como una estrategia de permanencia y beneficio para la empresa. Además es una persona proactiva que aporta ideas diferente en cada evento.

### *Jimmy Alejandro Caballero*

Abogado profesional de la Universidad Libre con énfasis en derecho administrativo de Colombia con capacidades en redacción, además de una gran retentiva y capacidad de comprensión de lectura y con la facultad de desarrollar actividades en grupo con liderazgo.



Desempeña actualmente conocimientos básicos sobre asesoría comercial y atención al público, debido a las prácticas desarrolladas en el consultorio jurídico de la universidad libre de Colombia.

Aportes en todo lo relacionado a las autorizaciones, concesiones administrativas y licencias necesarias para que la empresa pueda desarrollar su labor. Además brinda información pertinente sobre las actuaciones necesarias para evitar sanciones administrativas. Lo más importante es que en caso de iniciar un expediente de demanda o sanciones nuestro Abogado tendrá el deber de defender la organización.

### *Danny Rojas Montenegro*

Ingeniero industrial de la Universidad Libre, con capacidad de diseñar, planear, programar, controlar y mejorar sistemas productivos y de servicios. Facilidad de trabajo en equipo buscando siempre el mejoramiento continuo de los procesos organizacionales y operativos, aplicando modelos cualitativos y cuantitativos para facilitar la toma de decisiones.

Analizar, verificar y elaborar el registro de la información financiera en los sistemas de información contables. Elaborar y certificar los estados financieros de Momento Sorpresa S.A.S y los informes a los entes de control externos, de conformidad con las normas vigentes.

### **5.4 RED DE CONTACTOS DE MOMENTO SORPRESA (CLIENTES, PROVEEDORES Y ALIADOS ESTRATÉGICOS COMERCIALES).**

Clientes: Padres de familia, adultos, casa de banquetería y empresas.

Adela García: Asesora en administración de empresas.

María Fernanda Salazar: Asesora de mercadeo y publicidad.



David Felipe García: Asesor financiero.

Clientes	Planes para menores de 7 años	Plan para parejas (Romántico)	Plan Grupal
Proveedores	<p><b>Alimentación:</b></p> <p>Luisa Mateus Hernández - <i>PetiteÉpiphanie</i> postres.</p> <p>Rocío Rojas – KomaRiko.</p> <p>Productos Colombina.</p> <p>La Pouterie.</p> <p>Esperanza Buitrago: Magoma</p> <p><b>Recuerdos Fotográficos y de video:</b></p> <p>Fernando García</p> <p>Karen Rodríguez</p> <p><b>Decoración:</b></p> <p>El Farol Papelería.</p> <p>Surtidora San</p>	<p><b>Alimentación:</b></p> <p>Restaurante Juliana y sus Manjares.</p> <p>La Pouterie.</p> <p><b>Recuerdos Fotográficos y de video:</b></p> <p>Fernando García</p> <p>Karen Rodríguez</p> <p><b>Plan Turístico:</b></p> <p>Adriana Jiménez (Plan extremo)</p> <p>Nicolas Otero- Joylist</p> <p><b>Decoración:</b></p> <p>El Farol Papelería.</p> <p>Surtidora San</p>	<p><b>Alimentación:</b></p> <p>Restaurante Juliana y sus Manjares.</p> <p>La Pouterie.</p> <p><b>Recuerdos Fotográficos y de video:</b></p> <p>Fernando García</p> <p>Karen Rodríguez</p> <p><b>Plan Turístico:</b></p> <p>Adriana Jiménez (Plan extremo)</p> <p>Nicolas Otero- Joylist</p> <p><b>Decoración:</b></p> <p>El Farol Papelería.</p> <p>Surtidora San Victorino.</p>



	Victorino.  <b>Recreacionista:</b> Neidy García Camilo Martínez	Victorino.	
<b>Aliados estratégicos</b>	<b>Yovanny Quiroga:</b> <i>Alfarero Catering y eventos.</i>	<b>Camilo Hernández:</b> <i>Spa para hombres y mujeres.</i> Jhon Quintero - :Xtreme Park	

## 5.5 NUESTROS ALIADOS ESTRATÉGICOS PROVEEDORES, SOCIOS Y COMPRADORES

Alfarero Catering y Eventos: Con nuestro aliado creamos un vínculo laboral en el que nos colabora en la logística de los eventos y él nos patrocina nuestros servicios a sus clientes.

Spa Para Hombres y Mujeres: Nuestro aliado estratégico nos ayuda a promocionar nuestros servicios y nosotros llevándoles clientes para que se vuelvan fieles a nuestras marcas.

Xtreme Park: Con este aliado, nosotros podemos llevar nuestros clientes para que ellos les colaboren en los juegos extremos, además, la empresa Xtreme nos colabora en promocionar nuestra empresa a sus clientes.



## 5.6 NUESTROS RECURSOS ADICIONALES

DC Store: Nos colabora con los insumos tecnológicos para cubrir los eventos. (Equipo de audio, sonido, parlantes, micrófonos, luces)

Alfarero Catering y eventos: alimentación, bebidas, insumos de decoración, sillas, mesas)

Davivienda, Bancolombia: Recursos económicos.

## 6. PLAN DE MERCADEO

### 6.1 EL CLIENTE

#### 6.1.1 NUESTROS CLIENTES POTENCIALES

Momento Sorpresa brinda ideas para sorprender e impactar a nuestros clientes generando felicidad y amor con el fin de llegar a nuestra meta que es generar un momento inolvidable. Por eso los clientes internos que son nuestros colaboradores, son el principal motor en nuestra compañía, nos brindan apoyo e ideas necesarias para garantizar a nuestros clientes externos una celebración memorable.

S&S Soluciones Empresariales como aliado estratégico, nos brinda las necesidades de sus clientes para que nosotros como Momento Sorpresa S.A.S les colaboremos en realizar los eventos empresariales; estas son nuestros clientes potenciales que permiten la permanencia de la organización.

Haz clic [aquí](#) para ver más información de nuestros clientes potenciales.

#### 6.1.2 ¿POR QUÉ NOS COMPRA EL CLIENTE?

**Cliente Momento Sorpresa:**



- Todos Momento Sorpresa: A la hora de brindar nuestros servicios y productos en los eventos, tendremos en cuenta los recursos económicos del cliente. Así lograremos adaptarnos a las situaciones, circunstancias y realidades monetarias de nuestros clientes.
- Parejas: Teniendo en cuenta los gustos y actividades que de cada pareja, buscaremos las mejores ideas y actividades para que compartan esos momentos especiales junto a las personas que tanto quieren. (Día de Picnic, Cena Romántica,) [ver más planes en el punto 5.2 características del servicio.](#)
- Empresas: Pensando en el poco tiempo con el que cuentan las personas en sus trabajos, queremos facilitarles la organización y logística para que puedas compartir esos momentos especiales con sus compañeros de trabajo.
- Padres de familia: Sabemos que todas las personas que tengan hijos quieren brindarles la mejor celebración al pequeño(a), por esto sabemos que esas fechas se pueden transformar para cada niño. La facilidad de adaptarnos en cualquier entorno, permitirá que los padres de familia no se preocupen por las compras y organización de estas fechas, sólo tendrán que disfrutar en compañía de su hijo(a).

Nuestros clientes escogerán nuestros servicios por la innovación y sorpresa que ofrecemos en cada paquete de eventos; para que cada detalle tenga un grado de perfección, nuestra micro empresa tendrá en cuenta un análisis de mercado donde determinara la segmentación del usuario:

- Los padres de familia celebran a sus hijos un promedio de cinco "FIESTAS INFANTILES" entre el primer año de vida hasta los 13 años.
- Los estratos medios son quienes más acuden a empresas para las celebraciones de cumpleaños.



- El consumo promedio de cada fiesta está entre \$ 50.000 hasta \$ 1'000.000 según las necesidades del cliente.
- Las personas demandan más de este tipo de productos y servicios en fechas establecidas como Día de la mujer, Día de la madre o padre, Halloween, amor y amistad, día del niño etc.

### **6.1.3 ¿CUÁLES SON LAS NECESIDADES Y LOS PROBLEMAS MÁS SIGNIFICATIVOS DEL CLIENTE?**

Momento Sorpresa analiza que en la actualidad las personas logran hacer eventos sociales de una manera simple. Hay personas que no disponen de tiempo y creatividad para organizar eventos de su interés.

Por eso, Momento Sorpresa asocia las ideas, pensamientos y necesidades planteadas de nuestro público para transformarla en una celebración única. Esto depende nuestra permanencia en la memoria de las personas que nos eligen; la calidad de nuestro servicio y la eficiencia de nuestra innovación.

Analizaremos otros factores que nos permitan determinar si el servicio y los productos que ofrecemos son factibles dependiendo al mercado al que queremos impactar. La necesidad de los clientes potenciales es la idea que ellos nos dan para que nosotros con nuestro portafolio, podamos articular nuestras ideas a los problemas que ellos nos plantean.

### **6.1.4 ¿MOMENTO COMO LLEGA AL CLIENTE?**

Momento Sorpresa reconoce sus clientes potenciales teniendo en cuenta el constante movimiento en las redes sociales en páginas que promocionan y realizan eventos de todo tipo, es aquí donde evidenciamos cuál es el tipo de consumo que tiene nuestro cliente.

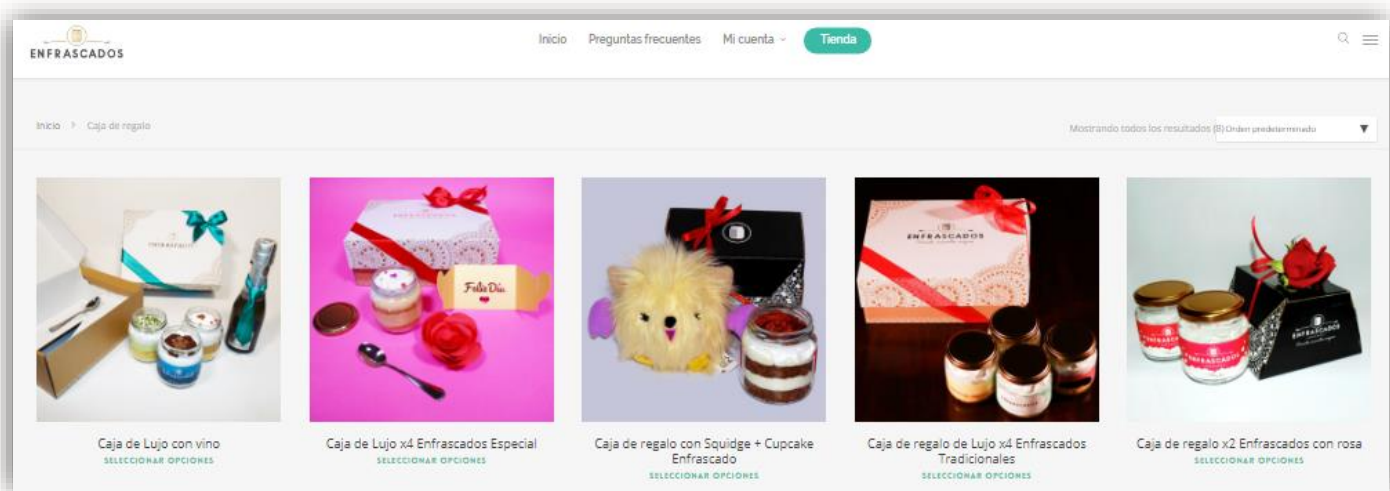
De acuerdo a lo anterior, Momento Sorpresa S.A.S da a conocer las estrategias de comunicación en el plan de medios donde explicará el procedimiento de cómo pensamos llegar a los clientes que es el siguiente:

Haz clic [aquí](#) para ver las estrategias de comunicación.

## 6.2 LA COMPETENCIA

### 6.2.1 ¿QUIENES SON NUESTRAS COMPETENCIAS DIRECTAS, INDIRECTAS O SUSTITUTAS?

#### - **Cupkates Enfrascados:**



Es nuestra competencia indirecta, que ofrece Aperitivos de postres de diferentes sabores como limón, coco, chocolate, frutos Rojos, brownie, Nutella, tres leches, naranja y dulce capuchino, cada postres es entregado en un envase de vidrio marcado con el logo de la empresa, además estos postres vienen en un caja decorativa para lograr dar presencia de cada entrega. Cada set de enfrascados viene en cajas decoradas y en paquetes de caja x2, x4, x6.

#### - **Enfrascados Gourmet:**

Ferrero Enfrascado(x1): Postre de chocolate con avellanas, trozos de waffer crocante, trozos de chocolate ferrererocher, merengue suave y muffin blanco. \$12.500



Nutella Enfrascado(x1): Postre de chocolate con avellanas, trozos de waffer crocante, merengue suave y muffin blanco. \$11.100

Rafaello Ferrero Enfrascado(x1): Postre de tres capas de chocolate blanco con coco y trozos de chocolate Raffaello marca Ferrero. \$12.500

- **Enfrascados tradicionales:**

Arequipe Enfrascado(x1): Postre de arequipe con muffin blanco, crema de arequipe (Bajo en grasa) y merengue suave. \$9.700

Dulce Capuchino Enfrascado(x1): Postre elaborado con crema de café, muffin blanco, trozos crocantes de café cubiertos con chocolate y crema de merengue. \$10.100

Frutos del Bosque Enfrascado(x1): Crema de frutos del bosque, muffin blanco bañado en salsa de arándanos azules y merengue suave. \$10.100

- **Cajas de regalo:**

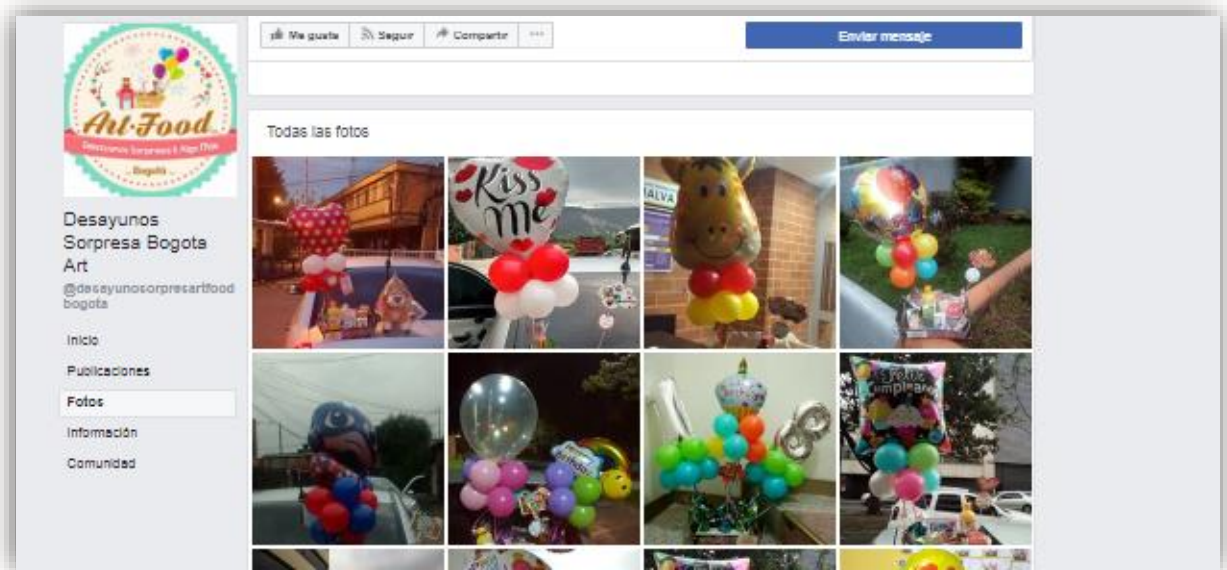
Sabores Tradicionales: Pie de limón, Manjar de leche, Fruto de la pasión, Delirio de chocolate, Frutos del bosque y Dulce capuchino.

- **Sabores gourmet:**

Raffaello Ferrero, Tiramisú, Tres leches, Nutella y Brownie&Arequipe



- **Desayunos Sorpresa Bogotá Art:**



Este competidor es indirecto, ya que entrega desayunos completos con fruta, huevos o sándwiches, bebidas frías y dulces. Además hacen uso de la decoración con globos metálicos

con helio y tarjetas decoradas con mensajes personalizados, también adicionan obsequios que acompañan cada desayuno como mugs, fotografías (impresión) y peluches.

Esta empresa solo hace entrega de desayunos, esto solo se hacen en horas de la mañana por esto la puntualidad es una de sus mayores cualidades.



**Americano – Más Detalles**  
\$ 95,000

**Moderno y natural**  
Quiche especial con queso y verduras al porcionado, panecillos con mermelada artesanal, 2 panes rústicos artesanales, queso 2 porciones, manteca del campo, mermelada artesanal y jugo natural de naranja.  
La bebida caliente que elijas en las opciones de mas abajo: Chocolate Celestial (nuestra receta especial con cacao negro y especias, muy cremoso) ó Capuchino clásico.



**Cosmopolita – Más Detalles**  
\$ 95,000

**Mañanas con la mejor de los sabores del mundo.**  
Special Potato: papa horneada con huevo - queso mozzarella, tocineta y finas hierbas, 2 rollos de canela con frosting especial, 2 panes rústicos artesanales con semillas, queso mozzarella 2 porciones, manteca del campo, mermelada artesanal y jugo natural de naranja.  
La bebida caliente que elijas en las opciones de mas abajo: Chocolate, Café latte ó Té.



**De mi tierra – Más Detalles**  
\$ 85,000

**Desde la cocina de nuestras abuelas.**  
Tamal, arepa de pinto con queso, 2 panes rústicos artesanales, 2 porciones de queso campesino, manteca del campo, mermelada artesanal y jugo natural de naranja.  
La bebida caliente que elijas en las opciones de mas abajo: Chocolate de mi tierra del clásico colombiano ó Café con leche, Muesli ó Smoothie, también según elijas abajo.



**Londonense – Más Detalles**  
\$ 95,000

**Clásico, elegante y encantador.**  
Pan Naan con tocineta, carne desmechada y salsa Brú de la casa, 2 porciones de queso, rollo de canela con topping, 2 panes rústicos artesanales con arándanos y semillas, manteca del campo, mermelada artesanal y jugo natural de naranja.  
La bebida caliente que elijas en las opciones de mas abajo: Té, ó Café Mocha ó Capuchino.



**Santafereno – Más Detalles**  
\$ 85,000

**Los tradicionales sabores de la Bigota de aquellas épocas.**  
Caldó con costilla ó Changua santafereña según nos especifiques vía inbox, envuelto de mazorca, 2 panes rústicos artesanales, tamaño personal, queso campesino 2 porciones, manteca del campo, mermelada artesanal y jugo natural de naranja.  
La bebida caliente que elijas en las opciones de mas abajo: Chocolate santafereño ó Café con leche ó Agüedapanela con leche.

- Rollos de canela a tu desayuno sorpresa: \$ 22.000



**Adicionales:**

- Flores a tu desayuno sorpresa: \$ 30.000



- Torta de cumpleaños a tu desayuno sorpresa: \$ 40.000



- Globos a tu desayuno sorpresa: \$ 12.000



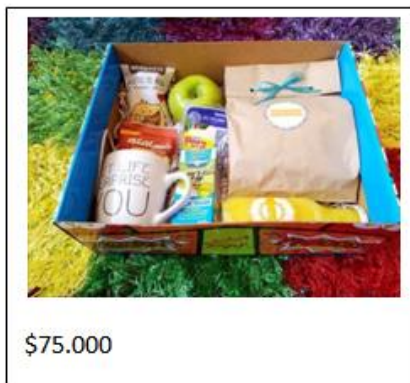
- **Misión Sorpresa, piensa diferente, regala diferente:**

La competencia es directa ya que hace entrega de desayunos (Fruta, huevos o sándwiches, bebidas frías y dulces), son una empresa de regalos personalizados que busca ayudar a fabricar sonrisas y momentos únicos. En las entregas también de golosinas, bebidas alcohólicas, decoración y adicionales como ramos de rosas, contratación de grupos musicales etc.



**Misión Sorpresa**

- **Costos variables según los productos elegidos.**





## 6.2.2 PRINCIPALES PROVEEDORES DE NUESTRA COMPETENCIA

### Cupkates Enfrascados:

Los proveedores que utiliza nuestra competencia es: Alpina, almacenes de cadena, la canasta campesina y comercial papelera. De acuerdo a lo anterior, Cupkates Enfrascados utiliza estos proveedores para cumplir con sus clientes.

### Desayunos Sorpresa Bogotá Art:

Los proveedores de Desayuno Sorpresa Bogotá Art es: Pan Pa Ya, panaderías de barrio, y almacenes de cadena como Cooratiendas y Surtifruver. Ellos realizan los postres desde la casa depende de lo que desea el cliente.

### Misión Sorpresa, piensa diferente, regala diferente:

Los proveedores que colaboran a Misión Sorpresa, son: Almacenes de cadena como Jumbo, Éxito y Carulla. Para la decoración, Panamericana es el proveedor principal ya que ellos les colaboran en dar los materiales necesarios para realizar los detalles que necesita el cliente.



### 6.2.3 DIFERENCIAS DE LOS PRODUCTOS DE NUESTRA COMPETENCIA

Nosotros como Momento Sorpresa brindamos a los Stakeholders nuestra habilidad de sorprender mostrando los todos nuestros recursos. Por eso, la Sorpresa para nosotros es un plus para seguir con nuestros proyectos y metas. Además, la compañía ofrece estrategias de sorpresa y de ideas para que el cliente o la persona que quiera cotizar nuestros servicios analicen para que se sienta identificado.

### 6.2.4 PUNTOS FUERTES Y DÉBILES DE NUESTRA COMPETENCIA

#### Cupkates Enfrascados:

##### *Puntos fuertes:*

1. Esta empresa es auto sostenible, todos los productos (postres) que ellos entregan son hechos por su propio personal.
2. La empresa tiene muy buenas relaciones con los clientes, su página en Facebook da muestra de esto por la calificación que le designan todos sus compradores; esta calificación según los comentarios es por la calidad de sus productos y por el cumplimiento de entrega.
3. Cuentan con una página web, que permite a todos sus clientes conocer mejor sus productos, este es un plus para Cupkates Enfrascados porque muestra una estabilidad de permanencia y credibilidad en el mercado.
4. Tiene convenios con páginas de cupones, lo que permite que lleguen a conocerlos más personas, en estas páginas las personas tendrán mayor descuento por estos postres (cuponmania).



5. Cupkates Enfrascados es amigable con el medio ambiente, las entregas de cada enfrascado viene en una caja de cartón hecha de materiales reciclados, para llegar a obtener la forma y consistencia de estas, la empresa tiene un tratamiento especial que les permite garantizar el producto.

***Puntos débiles:***

1. Antes esta esta empresa manejaba formas de pago favorables para sus clientes, el método de contra entrega permite al cliente no perder tiempo al cliente haciendo filas para hacer consignación a la cuenta de la empresa.
2. Solamente se enfoca en la entrega de postres enfrascados, aunque su portafolio es amplio por la variedad de sabores, las personas buscan también regalar otro tipo de detalle comestible (desayunos).

**Desayunos Sorpresa Bogotá Art:**

***Puntos fuertes:***

1. La presentación de sus desayunos es llamativa, cada cliente podrá tener una imagen favorable a simple vista de cada producto que incluye estos desayunos sorpresa.
2. El cliente no tiene forma de saber cuál es su calificación según las experiencias de los demás,

***Puntos débiles:***

1. La mayoría de los productos que hacen parte de la canasta de desayuno sorpresa son comprados en almacenes de cadena, es decir que en cuanto al sabor no hay un diferencial o un producto destacado.
2. No tienen ningún proyecto medioambiental.



3. El logo de esta marca no es acorde a la empresa ya que confunde al cliente, un ejemplo destacado es que el nombre de la razón social no es visible en al público (Desayunos Sorpresa Bogotá y algo más), lo más notorio de este logo el (art.foodco.)

### **Misión Sorpresa, piensa diferente, regala diferente:**

#### ***Puntos fuertes:***

1. La presentación de sus productos al igual que desayuno sorpresa es llamativa, el uso de colores en los globos y en las cajas de entrega hacen que su imagen cautive al público.
2. La empresa lleva en el mercado cinco años en el negocio de regalos y domicilios.
3. Sus principales habilidades son responsabilidad, creatividad, calidad y flexibilidad.
4. Sus principales productos comestibles son alimentos saludables como maní y frutas.
5. Sus redes sociales están en constante actualización, además de mantener el atractivo de sus productos logra dar a conocer las calificaciones y agradecimientos de quienes requirieron su producto.

#### ***Puntos débiles:***

1. La empresa no tiene una línea de productos propios, todos los artículos son obtenidos de una cadena de almacenes.
2. La compañía no presenta registro ante la Cámara de Comercio de Bogotá.

### **6.2.5 CÓMO SE ENCUENTRA SEGMENTADO NUESTRO MERCADO**

Nuestro servicio va segmentado a nivel nacional, para todo tipo de personas de mediana a mayor edad. Nosotros apoyamos a toda clase de personas vamos en contra de la discriminación hacia el racismo y la homofobia. Nos acoplamos al estilo de vida que tenga nuestro cliente, ya que nosotros pensamos en la tranquilidad y las ideas que tenga el consumidor.



## 6.3 PRECIO PRODUCTO Y/O SERVICIO

### 6.3.1 EL PRECIO DE MOMENTO SORPRESA

Los productos y servicios que nosotros ofrecemos son de alta calidad, ya que nosotros proponemos ideas comunicativas para que el stakeholder analice el producto. Además de ese plus, damos la opción de que nuestro cliente haga parte de nuestras ideas, ya que la libertad de expresión es la base fundamental de nuestro negocio.

### 6.3.2 EL PRODUCTO Y SERVICIO DE NUESTRA COMPETENCIA Y EL PRECIO PROMEDIO DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS SIMILARES

#### Enfrascados Gourmet:

- **Ferrero Enfrascado(x1):** Postre de chocolate con avellanas, trozos de waffer crocante, trozos de chocolate ferrerorocher, merengue suave y muffin blanco. \$12.500
- **Nutella Enfrascado(x1):** Postre de chocolate con avellanas, trozos de waffer crocante, merengue suave y muffin blanco. \$11.100
- **Rafaello Ferrero Enfrascado(x1):** Postre de tres capas de chocolate blanco con coco y trozos de chocolate Raffaello marca Ferrero. \$12.500

#### Enfrancados tradicionales :

- **Arequipe Enfrascado(x1):** Postre de arequipe con muffin blanco, crema de arequipe (Bajo en grasa) y merengue suave. \$9.700
- **Dulce Capuchino Enfrascado(x1):** Postre elaborado con crema de café, muffin blanco, trozos crocantes de café cubiertos con chocolate y crema de merengue. \$10.100
- **Frutos del Bosque Enfrascado(x1):** Crema de frutos del bosque, muffin blanco bañado en salsa de arándanos azules y merengue suave. \$10.100



### Cajas de regalo:

- Sabores Tradicionales: Pie de limón, Manjar de leche, Fruto de la pasión, Delirio de chocolate, Frutos del bosque y Dulce capuchino
- Sabores Gourmet: Raffaello Ferrero, Tiramisú, Tres leches, Nutella y Brownie&Arequipe

### 6.3.3 PRECIO QUE UN CLIENTE ESTARÍA DISPUESTO A PAGAR

Las personas en la actualidad buscan la facilidad de pago y que se pueda ajustar al bolsillo, por eso, nosotros facilitamos a nuestros clientes la comodidad de dar diferentes métodos de pago para que no haya problema en la transacción. En Momento Sorpresa queremos facilitarles a nuestros clientes el mecanismo de pago donde el cliente puede financiar con un abono del 60% del evento y cuando se finalice, cancelar el 40% restante.

### 6.3.4 MÉTODO DE PAGO PREFERIDO POR LOS CLIENTES

#### Bancolombia:

Es importante destacar que este banco es uno de los más reconocidos en Bogotá, es decir que aproximadamente un 80% de los habitantes de esta ciudad tiene una cuenta bancaria de Bancolombia. Este banco nos ofrece la facilidad de realizar transacciones desde cualquier lugar sin desplazarse, garantizando la seguridad de nuestros clientes ya que no es necesario llevar dinero en efectivo de un lugar a otro, adicionalmente durante cada transacción nuestros cliente pueden confirmar los datos ingresados para corregir en caso que sea necesario, si este tipo de transacción tiene éxito, el banco entregara o enviara un numero de comprobante. Adicionalmente este banco no descuenta cuota de manejo del dinero que ingresa por parte de nuestros clientes.

#### Davivienda:

Este cuenta con el App **Davivienda Móvil** podrá contar con nuestro Banco desde su celular, sin ningún costo, es decir que nuestros clientes podrán realizar sus consignaciones de



forma segura por medio de la aplicación a la cuenta de Momento Sorpresa, además beneficia a nuestra empresa ya que cuenta con más de 1.400 sucursales donde podremos retirar dinero de manera segura, adicionalmente podremos consultar el saldo y los movimientos de nuestra cuentas.

**Baloto:**

Éste método de pago es preferido para los clientes porque les da la oportunidad de enviar el monto necesario a nivel nacional y tienen como alternativas de transferir el dinero sin costo adicional a través de los puntos autorizados VIA BALOTO ya que ponen a disposición el retiro de giros, ofreciendo la posibilidad de realizar transacciones sin necesidad de complicar los procesos bancarios.

**Efectivo LTDA – EFECTY:**

Esta compañía brinda soluciones sustentables por medio de transacciones y medios de pago que contribuyen al bienestar económico, social y ambiental de nuestros grupos de interés, con innovación y excelencia. Por eso, los clientes buscan que las compañías se acoplen a sus necesidades.

**Servientrega:**

Elegimos este método ya que satisface las necesidades de logística y giros nacionales a través del sentido de compromiso con el país.

### **6.3.5 MÉTODOS DE PAGO OFRECIDOS POR EL MODELO DEL NEGOCIO**

**Mecanismos de pago:****Vía Baloto, Servientrega o Efecty:**

Carolina Gómez García: CC. 1.019.081.111



Angie Rodríguez Daza: CC. 1.026.287.699

**Vía consignación Bancolombia:**

Carolina Gómez García: 054-280-949-66

**Vía consignación Davivienda:**

Angie Rodríguez Daza: 009-600-234-828

**6.4 CANALES DE DISTRIBUCIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO,  
CAPTACIÓN DE CLIENTES Y POSICIONAMIENTO DE LA MARCA**

**6.4.1 ESTRATEGIAS QUE UTILIZAMOS PARA CAPTAR LA ATENCIÓN  
AL CLIENTE Y LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE  
RECURRIREMOS PARA HACERLO**

Momento Sorpresa da a conocer el Plan Estratégico de Comunicación donde explicará la información necesaria para llegar a nuestro cliente y cómo se dará a conocer por medio virtual.

Haz clic [aquí](#) para conocer nuestro plan estratégico de comunicación.

**6.4.2 CÓMO DISTRIBUIMOS NUESTRO PRODUCTO SORPRESA**

Haz clic [aquí](#) para ver nuestra distribución sorpresa.

**6.4.3 NUESTRA ESTRATEGIA DE POSICIONAMIENTO**



# MANUAL DE IDENTIDAD CORPORATIVA

EL MANUAL DE IMAGEN CORPORATIVA RECOGE LOS ELEMENTOS CONSTITUTIVOS DE LA IDENTIDAD CORPORATIVA DE MOMENTO SORPRESA S.A.S.

COMO INSUMOS DE INFORMACIÓN, NOSOTROS COMO COMPAÑÍA ESTABLECEMOS LAS NORMAS DE ELABORACIÓN, EL USO DE LAS TIPOGRAFÍAS Y LAS APLICACIONES CROMÁTICAS DE LA MARCA.

EL MANUAL AYUDA A LA EMPRESA PARA DARSE A CONOCER POR MEDIO DE ÉSTE DOCUMENTO PARA QUE LA AUDIENCIA SE LLEVE UNA IDEA DE QUÉ ES MOMENTO SORPRESA S.A.S.

LA ORGANIZACIÓN NO RESTINGA LA CREATIVIDAD, SINO ES UNA GUÍA QUE PERMITE ABRIR NUEVAS POSIBILIDADES CREATIVAS DE COMUNICAR NUESTRA PROPIA ESENCIA.



# MANUAL DE IDENTIDAD CORPORATIVA ÍNDICE

- 1. LA MARCA
- 2. CONSTRUCCIÓN Y APLICACIÓN
- 3. EL COLOR
- 4. TIPOGRAFÍA
- 5. USOS NO CORRECTOS
- 6. PAPELERÍA
- 7. APLICACIONES
- 8. TERMINOLOGÍA

## I. LA MARCA

Momento Sorpresa nace de dos comunicadoras sociales en formación de La Universidad Santo Tomás que manejan el estilo de comunicación visual alternativa el cual ayuda a transmitir las emociones y valores hacia la audiencia.



Inclusión

Cumplimiento

Responsabilidad

Para nosotros no hay restricción por la cultura, el sexo, religión e ideas políticas de nuestros clientes. Tenemos la capacidad de prestar nuestros servicios, valorando las ideas y creencias sin ningún tipo de discriminación.

Nuestro compromiso está basado en el cumplimiento de las expectativas de nuestros clientes: verlos, atenderlos y tratarlos de manera única y especial, generando bienestar y alegría, teniendo en cuenta la misión y visión de nuestra empresa.

En Momento Sorpresa es fundamental el cumplimiento de nuestros deberes ante nuestros clientes, colaboradores, competencia y medio ambiente, para alcanzar los propósitos y metas de la organización.

La imagen visual corporativa se creó para expresar todo lo que sentimos, darle a conocer a las personas que están perdiendo la costumbre de demostrar afecto a sus seres queridos y en la actualidad hacen uso de las nuevas tecnologías para enviar mensajes como muestra de aprecio.

## 2. CONSTRUCCIÓN Y APLICACIÓN



NUESTRA MARCA MOMENTO SORPRESA S.A.S. NACE POR LA IDEA DE RECUPERAR LINDOS DETALLES QUE LA SOCIEDAD HA DEJADO DE LADO.

NO SOLO BUSCAMOS QUE LAS PERSONAS DEMUESTREN SU CARINIO CON UN REGALO MATERIAL, SINO QUEREMOS HACER UNA COMBINACIÓN DE LO FÍSICO Y LO SENTIMENTAL HACIENDO DE ESTA EXPERIENCIA UN MOMENTO INOLVIDABLE.

LA FORMA PRINCIPAL ES UNA CAJA CURIOSA. LA TIPOGRAFÍA ES DE LETRA GRUESA Y ANIMADA. ESTO DA AL LOGOTIPO Y AL SÍMBOLO UNA FORTALEZA QUE TRANSMITE FELICIDAD. LOS LAZOS DEMUESTRAN CRECIMIENTO Y UNIÓN QUE TIENE LA ORGANIZACIÓN. ADemás, LAS BOMBAS SIGNIFICAN CREATIVIDAD. ESTO HARCE QUE EL LOGO TENGA IDENTIDAD PROPIA Y BUENA ESTRATEGIA DE RECORDACIÓN.

### LOGOTIPO



### SÍMBOLO



## 2. CONSTRUCCIÓN Y APLICACIÓN

### LOGOTIPO+SÍMBOLO+IDENTIFICADOR



EL LOGOTIPO DE MOMENTO SORPRESA S.A.S. SE PUEDE PRESENTAR DE DIFERENTES MANERAS. YA QUE LA AUDIENCIA PUEDE MEMORIZARLO FÁCILMENTE.

### MODULACIÓN



5X

EL LOGOTIPO DE MOMENTO SORPRESA SE INSCRIBE EN UNA SUPERFICIE MODULAR DE 5X5.

5X

### ÁREA DE PROTECCIÓN



SE ESTABLECIÓ UN ÁREA EN TORNO AL LOGOTIPO. EL ÁREA DEBERÁ ESTAR EXENTA DE ELEMENTOS GRÁFICOS QUE INTERFERIRAN EN SU PERCEPCIÓN Y LECTURA DE LA MARCA.



## 2. CONSTRUCCIÓN Y APLICACIÓN

OFFSET

SERIGRAFÍA

SOPORTE DIGITAL

LOGOTIPO  
SENCILLO



LOGOTIPO  
COMPUESTO



### TAMAÑO MÍNIMO DE REPRODUCCIÓN

SE HA PLASMADO EL LOGOTIPO SENCILLO, LOGOTIPO COMPUESTO EN LAS QUE SE DE A CONOCER EL TAMAÑO DEL OFFSET, SERIGRAFÍA SOPORTE DIGITAL.

MANUAL DE IDENTIDAD CORPORATIVA | 6

## 3. EL COLOR



AZUL

PANTONE REFLEX BLUE C  
C: 100 / M: 07 / Y: 31 / K: 0  
R: 0 / G: 54 / B: 101



VERDE

PANTONE 375 C  
C: 53 / M: 0 / Y: 90 / K: 0  
R: 16 / G: 100 / B: 70



AMARILLO

PANTONE YELLOW C  
C: 11 / M: 23 / Y: 93 / K: 0  
R: 233 / G: 203 / B: 47



NARANJA

PANTONE 1575 C  
C: 0 / M: 65 / Y: 43 / K: 0  
R: 211 / G: 126 / B: 39

DE ACUERDO A LA PSICOLOGÍA DEL COLOR, LOS COLORES CORPORATIVOS REPRESENTAN:

- AZUL: LIBERTAD, VERDAD, ARMONÍA, FIDELIDAD, PROGRESO, SERIEDAD Y LEALTAD
- VERDE: NATURALEZA, ESPERANZA, EQUILIBRIO, CRECIMIENTO Y ESTABILIDAD
- AMARILLO: ENERGÍA, FELICIDAD, DIVERSIÓN, ESPONTANEIDAD, ALEGRÍA E INNOVACIÓN
- NARANJA: CALIDEZ, ENTUSIASMO, CREATIVIDAD, ÉXITO, ÁNIMO

MANUAL DE IDENTIDAD CORPORATIVA | 7

### 3. EL COLOR

#### APLICACIONES CROMÁTICAS



SOBRE NEGRO



NEGRO SOBRE BLANCO



BLANCO SOBRE NEGRO



SOBRE BLANCO



SOBRE ENTORNO  
FOTOGRAFICO DEGRADÉ  
CLARO



SOBRE ENTORNO  
FOTOGRAFICO DEGRADÉ  
OSCURO

### 4. TIPOGRAFÍA

**FISH FINGERS REGULAR**  
 aQ ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ  
 abcdefghijklmnopqrstuvwxyz  
 1234567890

**FISH FINGERS LIGHT**  
 aQ ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ  
 abcdefghijklmnopqrstuvwxyz  
 1234567890

**WICKED MOUSE**  
 A Q ABCDEFGHIJKLMN  
 OPQRSTUVWXYZ  
 ABCDEFGHIJKLMNO  
 PQRSTUVWXYZ  
 1234567890

LA TIPOGRAFÍA CORPORATIVA DE MOMENTO SORPRESA S.A.S. ES FISH FINGERS REGULAR. EN EL USO DE TODA LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LA COMPAÑÍA

LA TIPOGRAFÍA DEL TÍTULO DE MOMENTO SORPRESA S.A.S. ES WICKED MOUSE. POR SU ANIMACIÓN TIPOGRÁFICA, ES LLAMATIVA PARA LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS.



## 5. USOS NO CORRECTOS



Distorsión en proporción horizontal



Cambios de colores



Distorsión en proporción vertical

**Momento Sorpresa**

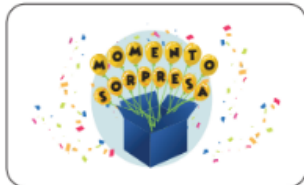
Cambios de tipografía



ELIMINACIÓN DE ELEMENTOS DEL LOGOTIPO

MANUAL DE IDENTIDAD CORPORATIVA | 10

## 6. PAPELERÍA



Tarjetas de presentación



Cartas - cotizaciones

MANUAL DE IDENTIDAD CORPORATIVA | 11

## 6. PAPELERÍA



Llavero



Camiseta



Libreta



Esfere

MANUAL DE IDENTIDAD CORPORATIVA | 12



¡HACEMOS DE CADA MOMENTO UNA SORPRESA!



## 7. ANÁLISIS DE RIESGOS

### 7.1 ¿CUÁLES SON LOS RIESGOS QUE PUEDO TENER EN MI MODELO DE NEGOCIO?

Haz clic [aquí](#) para ver nuestras estrategias del DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas).

### 7.2 CÓMO SERÁN ANFRONTADOS ESTOS RIESGOS

Para Momento Sorpresa uno de nuestros principales objetivos es generar confianza entre la organización y nuestros colaboradores, por esto damos oportunidades de crecimiento personal y laboral a todos nuestros funcionarios; incluso como parte de nuestra responsabilidad empresarial, buscaremos disminuir la tasa de desempleo, especialmente para personas vulnerables como, madres, padres cabeza de familia y jóvenes desempleados.

### 7.3 CÓMO SE REDUCIRÁ SU IMPACTO

Teniendo en cuenta que la oferta y demanda de nuestro mercado tiene mayor competitividad, buscaremos fortalecer la comunicación con nuestros clientes por medio de las redes sociales, así como nuestras relaciones y alianzas con los stakeholders; estudiaremos los requerimientos y solicitudes de nuestros clientes, además promocionaremos nuestro modelo de negocio en términos de innovación, que en este caso es la logística y servicio de catering en cada evento.

## 8. PLAN FINANCIERO

### 8.1 OPERACIÓN FINANCIERA DEL NEGOCIO

Haz clic [aquí](#) para ver nuestras Inversión mínima requerida para iniciar operaciones, tiempo establecido para la recuperación de la inversión, financiación externa de ser necesaria.

Haz clic [aquí](#) para ver nuestros costos fijos, costos variables.

### 8.2 NUESTROS INGRESOS



Momento Sorpresa es una empresa con ánimo de lucro que cuenta con un administrador de empresas que realiza el equilibrio de los eventos realizados por mes para mirar cuánto ingresos se adquirió y si la meta fue alcanzada.

### 8.3 COSTOS POR SERVICIOS

Para adquirir el servicio es indispensable pagar el 60% antes del evento para poder hacer todo el proceso y el día del momento se paga el 40% faltante.

<b>Plan</b>	<b>Costo</b>
<i>Desayuno</i>	Paquete completo: \$ 65.000.00
<i>Almuerzo</i>	<i>Opción 1:</i> \$ 35.000.00 <i>Opción 2:</i> \$ 38.000.00 <i>Opción 3:</i> \$ 32.000.00 <i>Opción 4:</i> \$ 39.000.00
<i>Picnic</i>	<i>Opción 1:</i> \$ 85.000.00 <i>Opción 2:</i> \$ 82.000.00 <i>Opción 3:</i> \$ 84.000.00 <i>Opción 4:</i> \$ 83.000.00
<i>Petifor</i>	<i>Opción 1:</i> \$ 35.000.00



	<i>Opción 2: \$ 25.000.00</i> <i>Opción 3: \$ 29.000.00</i> <i>Opción 4: \$ 32.00.00</i>
<i>Fiestas infantiles</i>	<i>Paquete completo: \$ 105.000.00</i>
<i>Aperitivos</i>	<i>Con licor: \$25.000.00 c/u</i> <i>Sin licor: \$12.000.00 c/u</i>
<i>Tarde de tranquilidad</i>	<i>Paquete completo: \$ 270.000.00</i>

#### 8.4 PUNTO DE EQUILIBRIO

Para Momento Sorpresa es de gran importancia brindar un servicio de alta calidad. Teniendo en cuenta que para iniciar nuestra idea de negocio se hizo una inversión de \$1'000.000, pudimos analizar que para tener un punto de equilibrio es necesario acompañar a nuestros clientes en aproximadamente siete eventos al mes, de mínimos \$200.000, para un total de \$16'800.000 al año; en estas celebraciones se obtendrá una ganancia del 40%, es decir \$80.000, durante un año (12 meses), con un total de \$6'720.000 de ganancia.

### 9. LIENZO MODELO DE NEGOCIO – CANVAS

9.1 SEGMENTO DEL CLIENTE, PROPUESTA DE VALOR (PLUS O VENTAJA COMPETITIVA, CANAL (CONTACTO CON EL CLIENTE), BLOQUE DE RELACIÓN CON EL CLIENTE, MODELO DE INGRESOS, ACTIVIDADES

**CLAVE QUE DEBO DESARROLLAR, RECURSOS CLAVE, ALIANZAS CLAVE O SOCIOS CLAVE, ESTRUCTURA DE COSTOS.**



**10. BIBLIOGRAFÍA**

- Ibáñez, Sonia y María del Mar (2015). *Organización de los eventos de marketing y comunicación.*
- Tibán Guala Angela (1996). *Escuela de formación política, movimiento indígena y campesino de Cotopaxi identidad, cultura y género.*