

# PIZZA CASA DI LEO

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

---





# CONTENIDO

---

**ACERCA DE LA  
EMPRESA**

**SITUACIÓN FINANCIERA**

**VISIÓN / MISIÓN**

**MAPA DE PROCESOS**

**MODELO DE ADMINISTRACION DE  
RIESGOS**

**TIPO DE CATEGORIZACIÓN DE  
RIESGOS**

**MATRIZ DE RIESGOS**

**MAPA DE CALOR**

**MAPA ESTRATEGICO**

# ACERCA

## De la empresa

Pizzería creada desde 2020 por pasión a la pizza y por hacer su propia receta , distinguiéndose por usar siempre ingredientes de calidad .

Empezando su negocio en la cochera de su casa ya que surgió principalmente para recaudar fondos para realizar donaciones a las personas de Ucrania (por la guerra de Ucrania y Rusia) y después se convirtió en el negocio que es hoy contando con un establecimiento y un food truck para la venta de pizzas.

4

AÑOS

1

SUCURSAL

5

EMPLEADOS









---

# VISIÓN

Ser reconocidos como una pizzería líder en pizzas artesanales y de calidad, conocida por sus ingredientes frescos y un sabor distintivo, expandiendo nuestro negocio para poder llegar a más personas y comunidades.

---

# MISIÓN

Ofrecer pizzas artesanales de alta calidad, preparadas con ingredientes frescos y un toque único que refleja nuestra pasión por la pizza y que brinda a nuestros clientes una pizza auténtica.

---

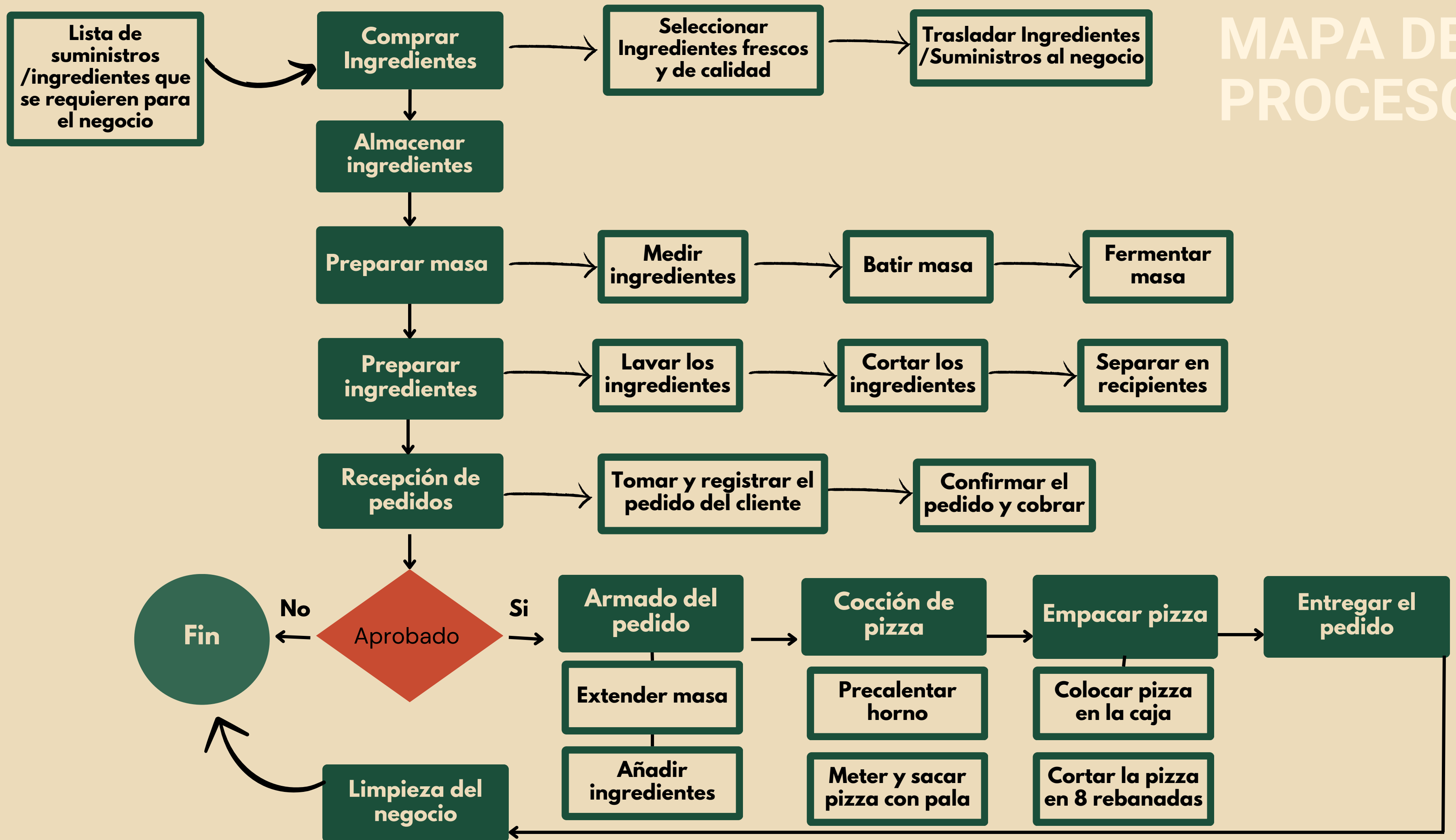
**HECHO POR EL EQUIPO**

---

# SITUACIÓN FINANCIERA DEL NEGOCIO

Las ventas del negocio incrementaron en un 50% de lo que se vendía en el año anterior, esto debido a la nueva sucursal que incrementó las ventas, ya que de esta manera pudo llegar a nuevos clientes junto con la ayuda del aumento de publicidad.

# MAPA DE PROCESOS



---

# MODELO DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Herramienta administrativa que permite identificar, evaluar y administrar en el mediano y largo plazo, de manera conjunta con la institución, los riesgos que pudieran obstaculizar el cumplimiento de sus metas y objetivos.



# TIPO DE CATEGORIZA- CIÓN DE RIESGOS

## RIESGO OPERATIVO

El riesgo de pérdida resultante de procesos internos inadecuados o erróneos, errores humanos, errores del sistema o acontecimientos causados por factores externos.

## RIESGO FINANCIERO

Se refiere a la probabilidad de perder dinero en una decisión empresarial o de inversión. Los riesgos asociados a las finanzas pueden dar lugar a pérdidas de capital para particulares y empresas.

## RIESGO DE SEGURIDAD

Este segmento de riesgo agrupa a las amenazas que pueden afectar la integridad física de los trabajadores.

## RIESGO AMBIENTAL

Este riesgo incluye el impacto de eventos climáticos extremos y cambios en las regulaciones ambientales que podrían afectar la cadena de suministro, o requerir adaptaciones en nuestras operaciones.

## RIESGO REPUTACIONAL

Es el riesgo derivado de la posibilidad de que la opinión negativa de stakeholders o la publicidad negativa sobre las prácticas empresariales, sean ciertas o no, afecten negativamente a las condiciones financieras actuales o previstas y a la capacidad de recuperación, provoquen una disminución de la base de clientes

A CONTINUACIÓN  
TENEMOS



# MATRIZ DE RIESGOS

# MATRIZ DE RIESGOS

Identificacion de Riesgos			
ID	Riesgo	Clase	Descripcion
INTERNOS			
1	Daño/Falla de un equipo	Riesgo Operativo	Que algún equipo clave se descomponga o presente problemas como un horno, la amasadora o un refrigerador .
2	Mal manejo de inventarios	Riesgo Operativo	Desabasto o sobreinventario de los ingredientes/suministros que se necesitan en el negocio
3	Incendios	Riesgo de Seguridad	Un inadecuado manejo del fuego del horno puede provocar incendios.
4	Accidentes en la cocina	Riesgo de Seguridad	Personal herido por cortaduras por el uso de cuchillos o quemaduras debido a la exposicion al fuego debido al mal manejo del horno de leña el cual esta en altas temperaturas.
5	Error en la preparacion de uno de los alimentos	Riesgo Operativo	Un equipo mal capacitado puede cometer errores en la preparación de alimentos, afectar la atención al cliente.
6	Errores en la recepcion de pedidos	Riesgo Reputacional y Operativo	Esto provocaria insatisfaccion en los clientes, al igual que provocaria retrasos por la perdida de tiempo que esto conlleva.
EXTERNOS			
7	Inseguridad	Riesgo de Seguridad	Robos o daños en el local pueden generar pérdidas económicas significativas, tanto por el robo de equipo e ingredientes como por los costos de reparación.
8	Desastres Naturales	Riesgo Ambiental	Los desastres naturales pueden destruir instalaciones, dañar inventario y obligar a cerrar temporalmente.
9	Aumento de los Precios de los Insumos	Riesgo Financiero	La inflación o problemas con los proveedores pueden aumentar los costos de los ingredientes clave, afectando la rentabilidad
10	Fallas en la Infraestructura Pública (Agua, Electricidad)	Riesgo Operativo	La falta de electricidad o agua interrumpe la producción de pizzas, afecta la refrigeración de ingredientes,



# MATRIZ DE RIESGOS CONTINUACIÓN

Clasificación de Riesgos									
ID	Riesgo	Área que impacta	Cálculo del Impacto	\$		Impacto	# (anual)		Frecuencia
INTERNOS									
1	Daño/Falla de un equipo	Producción	Gastos = (Costo del Equipo Dañado * Cantidad de Equipo Dañado) * (Frecuencia de ocurrencia en un mes)	\$500 - \$6,000	Dependiendo del equipo y si presenta fallas mayores o menores	3	1 o 2	En fallas menores una vez al año/ fallas mayores 5 - 7 años	4
2	Mal manejo de inventarios	Compras/Producción	Venta Perdida = Dias de Desabasto * Venta Promedio Diaria	\$200 - \$5,000	Dependera de la venta perdida o alimentos que se puedan caducar	3	2 o 3	No frencuente debido a que se cuenta con sistemas de control, pero pueden ocurrir ventas atípicas	3
3	Incendios	Producción	Gastos = [(Costo de Equipo Dañado/Perdido por el incendio)*(Cantidad Equipo Dañado/Perdido por el incendio ) * (Frecuencia de ocurrencia)]	\$2,000 - \$5,000	Magnitud del incendio: Incidente menor / Incidente mayor	5	1	Cada 3 - 5 años un incendio menor	1
4	Accidentes en la cocina	Seguridad	Gastos =(Costo del accidente)*(Cantidad de personas heridas)*(Frecuencia de ocurrencia)	\$300 - \$2,000	Accidentes Leves/moderadas dependiendo del tratamiento medico	2	2 a 4	Cada 1 - 2 años	3
5	Error en la preparacion de uno de los alimentos	Producción	Gastos = (Costo de insumos desperdiciados)*(Frecuencia de ocurrencia)	\$100-\$1000	Dependera de la cantidad de errores y costo de suminitros desperdiciados	3	Más de 5	Cada Año	4
6	Errores en la recepcion de pedidos	Ventas	Gastos = (Costo por error en el pedido )*(Cantidad de errores en la recepcion de pedidos)	\$100- \$5000	Implica posible perdida de clientes , costo de reemplazo y retrasos en la elaboración de pedidos	2	5 a 7	Cada año	3
EXTERNOS									
7	Inseguridad	Finanzas	Gastos = (Costo de equipo o suministro dañado/robado)*(Cantidad de equipo o suministro robado/dañado) + Venta perdida (en caso de si el incidente interrumpe las operaciones)	\$500 - \$10,000	Dependera de la gravedad de los daños o robos	4	1	Cada 2 - 3 años	2
8	Desastres Naturales	Producción	Gastos =(Costo de equipo dañado/destruido)* (Cantidad de equipo dañado/destruido) + Venta Perdida	\$20,000 - \$80,000	Dependera de los daños en las instalaciones y dias de cierre	5	1	Cada 5 - 7 años	1
9	Aumento de los Precios de los Insumos	Finanzas	Aumento de Costos= [(Costo actual de los suministros)*(Cantidad de sumnistros)] - [(Costo anterior de los suministros)*(Cantidad de sumnistros)]	Aumento de 5% - 10%	Dependera de factores como la inflación, problemas en la cadena de suministro, factores geopoliticos	3	2 a 3	Cada año	1
10	Fallas en la Infraestructura Pública (Agua, Electricidad)	Producción	Venta Perdida = (Ventas promedio de un día)*(Dias de cierre por causa de falta o fallas en la infraestructura publica)	\$5,000 - \$15,000	Dependera de la duracion de la falla en la infraestructura publica	4	1 a 5	Cada año	2

# MATRIZ DE RIESGOS CONTINUACIÓN

Manejo del Riesgo			
ID	Riesgo	Respuesta al Riesgo	Actividad de Respuesta
INTERNOS			
1	Daño/Falla de un equipo	Reducir	Dar mantenimiento al equipo cada determinado tiempo para reducir el riesgo de que se descomponga o presente problemas para poder realizar el proceso de elaboracion de las pizzas e influya en las ventas del negocio. Al igual que no depender unicamente de un solo equipo clave.
2	Mal manejo de inventarios	Reducir	Control de inventarios en donde este organizada la demanda que tienen cada cierto dia considerando las fechas y eventos que se aproximen. Como aplicando el metodo abc de inventarios.
3	Incendios	Transferir / Reducir	Contratar un seguro para en caso de que se presente un incendio . Contar con un plan de evacuación , extintores y señalizaciones de salidas de emergencia
4	Accidentes en la cocina	Transferir	Contratar poliza de seguros para en caso de que presente el personal algun accidente. Contar con el equipo de seguridad correspondiente para cada actividad e instrucciones de como se debe de realizar
5	Error en la preparacion de uno de los alimentos	Reducir	Capacitación Regular del Personal en procedimientos de preparación
6	Errores en la recepcion de pedidos	Reducir	Capacitar al personal e implementar un sistema para la recepcion de pedidos con ayuda de una herramienta tecnologica como un software que ayude a que sea automatico.
EXTERNOS			
7	Inseguridad	Reducir	Tener equipo de seguridad como camaras y alarmas para reducir el riesgo de robo,Capacitar al Personal en Procedimientos de Seguridad
8	Desastres Naturales	Transferir/ Reducir	Contratar un seguro contra desastres naturales. Prevenir con dias antes y proteger todos aquellos equipos mas expuestos a daños o destrucción por el lugar en el que se encuentran.
9	Aumento de los Precios de los Insumos	Asumir	Ajuste de precios para que el negocio siga siendo rentable y seguir ofreciendo los mismos ingredientes de calidad para no perder a los clientes
10	Fallas en la Infraestructura Pública (Agua, Electricidad)	Asumir	Contar con tinacos de agua en caso de no se cuente con el servicio de agua por alguna falla externa.

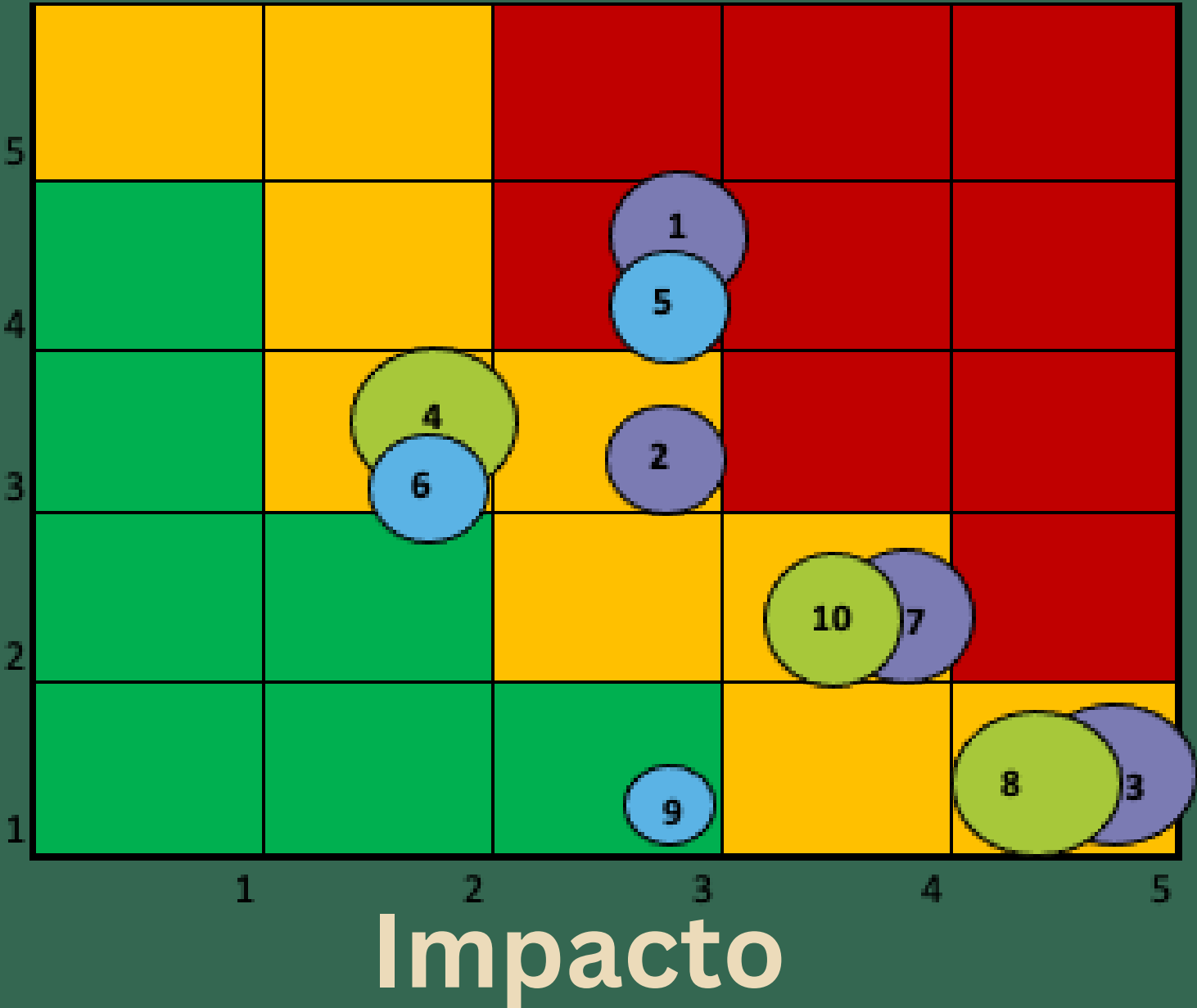
# MAPA DE CALOR

Los circulos representan el riesgo del #1 - #12  
El tamaño del circulo refleja la velocidad de aparición y la vulnerabilidad se muestra de la siguiente escala de colores:



ID	Riesgo	ID	Riesgo
1	Daño/Falla de un equipo	6	Errores en la recepcion de pedidos
2	Mal manejo de inventarios	7	Inseguridad
3	Incendios	8	Desastres Naturales
4	Accidentes en la cocina	9	Aumento de los Precios de los Insumos
5	Error en la preparacion de uno de los alimentos	10	Fallas en la Infraestructura Pública (Agua, Electricidad)

Probabilidad





OBJETIVO GENERAL: DIFERENCIACIÓN EN EL MERCADO

CONVERTIR A CASA DI LEO COMO UNA REFERENCIA EN PIZZAS ARTESANALES DE ALTA CALIDAD, RECONOCIDA POR SU AUTENTICIDAD E INGREDIENTES FRESCOS

Perspectiva Financiera

Maximizar los Ingresos y Rentabilidad

Aumentar la eficiencia del food truck, del local físico y reduciendo los gastos de reparto

Aumentar el ticket promedio incentivando las ventas de productos adicionales

Optimizar los costos de ingredientes sin comprometer la calidad.

Perspectiva Del cliente

Atributos del Producto y Servicios

Calidad

Autenticidad

Innovación

Excelencia

Satisfacción y retención

Mantener un tiempo de entrega de 30 minutos o menos para garantizar la satisfacción y Recibir las opiniones de los clientes para mejorar la calidad.

Lealtad

Implementar un programa de lealtad para clientes frecuentes. Artesanales y compromiso social

Relaciones con Distribuidores (Win-Win)

Los distribuidores pueden crecer con un socio confiable, y Casa di Leo puede mantener su enfoque en ofrecer productos frescos

Perspectiva de Procesos Internos

Mejorar la eficiencia en la preparación de pizzas mediante la estandarización de los procesos.

Optimizar el proceso de entrega mediante una logística eficiente que reduzca los tiempos de reparto.

Establecer alianzas con proveedores locales para asegurar calidad constante y reducir costos logísticos.

Implementar controles de calidad para asegurar que las pizzas tengan el mismo sabor y calidad en cada entrega.

Perspectiva de aprendizaje y crecimiento.

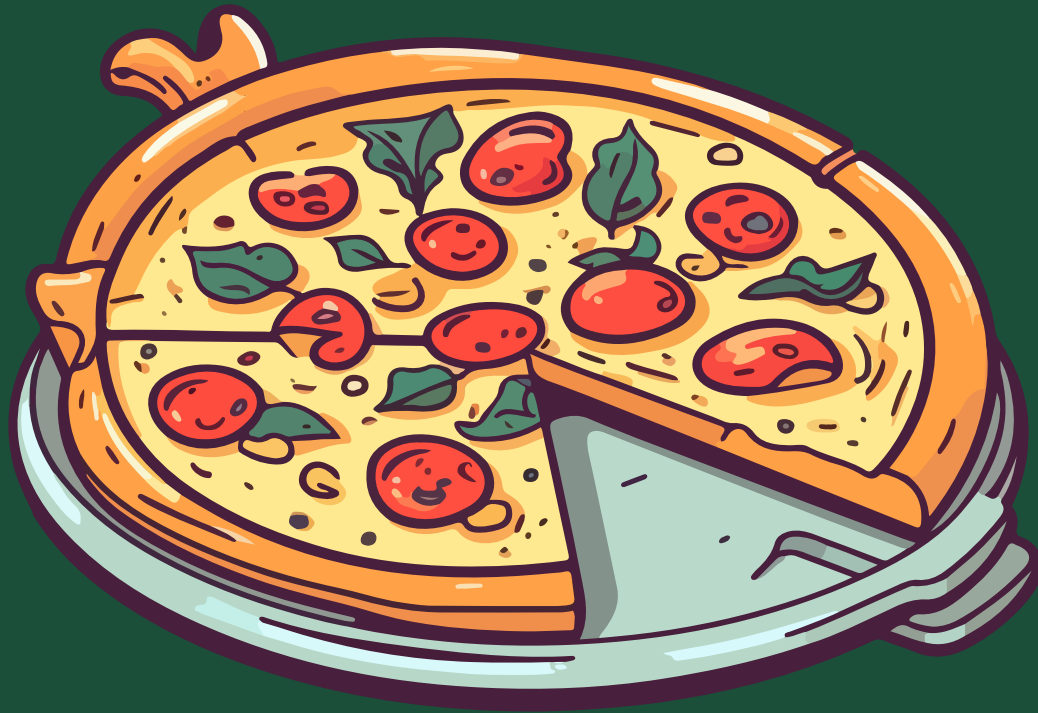
Capacitar a los empleados para mejorar sus habilidades culinarias y atención al cliente.

Establecer un ambiente laboral que motive al equipo, esto reconociendo los logros y metas que se logren

Mejorar la gestión del negocio, implementando un software para pedidos y control de inventarios.

Fomentar la participación del equipo , esto mediante la aportación de ideas ya sea en la creación de nuevas recetas o promociones.

# CONCLUSIÓN



El análisis de los riesgos asociados a la empresa Pizza Casa Di Leo nos ayudo para identificar que los riesgos operativos como la falla de un equipo o riesgos de seguridad por robos o vandalismo o fallas en la infraestructura son factores críticos que impactan o impactarían mucho al negocio si llegan a ocurrir , siendo así, los que generan mayor riesgo para la empresa y pueden perjudicar la rentabilidad del negocio por lo que es muy importante tener controles internos y actividades de respuesta para estos riesgos para que puedan llegar a reducir el impacto o el riesgo de que suceda. En base a esto es muy importante tener en cuenta el objetivo del negocio el cual se enfoca en la diferenciación en el mercado por lo cual llegamos que es muy importante contar con un equipo bien capacitado y que haya una buena atención al cliente esto con el fin de poder conservar a nuestros clientes y lo que va de la mano con esto es establecer un buen ambiente laboral en donde todos conozcan el objetivo de la empresa y así se pueda seguir conservando la esencia del negocio ofreciendo alimentos frescos y de calidad.

# ¡¡GRACIAS!!

## Administración del Riesgo Empresarial Aplicado

### INTEGRANTES

Ana Sofia Saucedo García	1946646
Gerardo Pulido Landa	1947259
Karina Isabel Garza Baena	1972919
Vania Tecillo Pizano	1969621
Thamara Del Angel Torres	1945874

