



**INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PRIVADO
“ZEGEL”**

**PROGRAMA DE ESTUDIOS EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**PLAN DE NEGOCIO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA
PASTELERÍA PET FRIENDLY EN EL DISTRITO DE CASTILLA**

**Trabajo de aplicación profesional para obtener el título Profesional Técnico en
Administración de Empresas**

KATHLEEN NIKOLE DEL SOCORRO DE LOS SANTOS SOTO

(0000-0001-9924-9874)

MARÍA ITXABEL ECA YOVERA

(0000-0002-2202-5781)

Piura - Perú

2023

*Agradecemos a nuestros docentes,
familia, amigos y todos aquellos que
estuvieron dispuestos a brindarnos
su apoyo en el transcurso de
nuestros estudios.*

Índice General

Resumen Ejecutivo	11
Introducción	12
Capítulo I	13
Definición Del Negocio	13
Formulación De La Idea De Negocio	13
Diagnóstico de la Idea de Negocio	13
Justificación De La Idea De Negocio	15
Modelo Canvas	16
Segmento Del Mercado	16
Propuesta De Valor	17
Canales	18
Relación Con Clientes	19
Ingresos	20
Recursos Clave	20
Actividades Clave	20
Proveedores y Socios Clave	22
Costos	22
Lienzo Canvas	23
Capítulo II	25
Diagnóstico Del Plan De Negocio	25
Análisis Del Microentorno (5 Fuerzas De Porter)	25
Rivalidad De Los Competidores	25
Amenaza De Sustitutos	25
Amenaza De Nuevos Entrantes	26
Poder De Negociación De Proveedores	26
Poder De Negociación De Clientes	27
Análisis Del Macroentorno	27
Aspecto Económico	27
Aspecto Político	32
Aspecto Social	33
Aspecto Tecnológico	35
Aspecto Ecológico Y Legal	36
Análisis Interno	37
Capacidad Financiera	37
Innovación Del Producto/Servicio	37
Ventajas Competitivas Del Producto/Servicio	37
Precio	38

	4
Experiencia En La Gestión	38
Alianzas Y Aliados Estratégicos	38
Equipo De Trabajo	38
Modelo De Negocio	39
Capítulo III	42
Planeamiento Estratégico	42
Misión	42
Visión	42
Valores	42
Objetivos Estratégicos	42
Matriz FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas)	43
FODA Cruzado	44
Matriz De Evaluación De Factores Externos (MEFE) Y Matriz De Evaluación De Factores Internos (MEFI)	46
Mapa Estratégico	48
Capítulo IV	50
Estudio De Mercado	50
Objetivos Del Estudio De Mercado	50
Objetivo general	50
Objetivos específicos	50
Público Y Estimación De La Muestra	50
Encuesta Para El Plan De Negocio “Royal Diletto”	51
Modelo De Encuesta	51
Resultados De La Encuesta	56
Mercado Potencial	64
Mercado Disponible	65
Mercado Efectivo	65
Demanda	66
Mercado Meta	66
Pronóstico De Las Ventas Iniciales	69
Tasa De Crecimiento Y Pronóstico De Ventas (En Unidades)	70
Capítulo V	72
Plan De Comercialización	72
Marketing Estratégico	72
Propuesta De Valor	72
Estrategias producto/mercado (matriz ANSOFF)	73
Objetivos Del Plan De Marketing	74
Planilla Del Área De Marketing	74

Plan De Campaña De Marketing	75
Presupuesto Del Plan De Marketing	76
Marketing Mix	78
Producto	78
Precio	85
Plaza	87
	89
Promoción	90
Capítulo VI	93
Plan Técnico	93
Localización De La Empresa	93
Tamaño Del Negocio	93
Necesidades	94
Maquinarias y equipos	94
Mano De Obra	95
Producción De Bienes Y Servicios	95
Plan De Producción	95
Requerimientos De Producción	97
Procesos De Producción	99
Producción De Bienes	99
Servucción	106
Plan De Calidad	109
Indicadores de calidad	109
Sistema De Medición	110
Plan De Seguridad	111
Matriz De Riesgo	111
Implementos De Seguridad Y Salud	113
Medidas De Seguridad Ocupacional	113
Capítulo VII	115
Plan Organizacional, De Personal Y Legal	115
Constitución De La Empresa	115
Obligaciones Tributarias Y Laborales	115
Obligaciones tributarias.	115
Obligaciones laborales.	116
Estructura Organizacional	116
Descripción De Funciones	116
Administrador.	116
Chef Repostero.	117

Auxiliar De Cocina.	117
Mesero.	118
Community Manager.	118
Personal de limpieza.	118
Capítulo VIII	119
Plan Financiero	119
Estructura De Inversión	119
Estado De Situación Financiera	120
Costo De Oportunidad (COK)	120
Depreciación De Los Activos Fijos Tangibles Y Ficha	121
Datos De Planilla	127
Proyección De Ventas, Compras, Costos Y Gastos	129
Costo De Ventas	129
Proyección De Ventas (En Soles) Del Primer Año	131
Proyección De Costos Directos Variables Del Primer Año	133
Gastos Administrativos	135
Gastos De Ventas	137
Punto De Equilibrio	140
Estados Contables	142
Estructura De Costos Y Gastos	142
Estado De Ganancias Y Pérdidas Proyectado	143
Flujo De Caja, VAN Y TIR	144
Conclusiones	146
Recomendaciones	147
Referencias Bibliográficas	148
Anexos	152

Índice De Tablas

Tabla 1. Criterios para la selección de la idea de negocio. _____	14
Tabla 2. Carta de Royal Diletto – Sección de cheesecakes en porciones. _____	17
Tabla 3. Carta de Royal Diletto – Sección de otros postres en porciones. _____	17
Tabla 4. Carta de Royal Diletto – Sección de bebidas frías. _____	18
Tabla 5. Carta de Royal Diletto – Sección de bebidas calientes. _____	18
Tabla 6. Carta de Royal Diletto – Sección de aperitivos para mascotas. _____	18
Tabla 7. Lienzo Canvas. _____	24
Tabla 8. Matriz FODA de Royal Diletto. _____	43
Tabla 9. Esquema de FODA cruzado de Royal Diletto. _____	44
Tabla 10. MEFI de Royal Diletto _____	46
Tabla 11. MEFE de Royal Diletto. _____	47
Tabla 12. Cálculo del mercado potencial. _____	65
Tabla 13. Cálculo del mercado disponible. _____	65
Tabla 14. Cálculo del mercado efectivo. _____	66
Tabla 15. Cálculo del promedio de visitas por persona. _____	66
Tabla 16. Cálculo de la demanda. _____	66
Tabla 17. Estrategia y presupuesto para campaña de marketing. _____	67
Tabla 18. Cálculo del mercado meta. _____	68
Tabla 19. Pronóstico de unidades vendidas en el primer año. _____	69
Tabla 20. Pronóstico de unidades vendidas en el primer semestre del año 1. _____	70
Tabla 21. Pronóstico de unidades vendidas en el segundo semestre del año 1. _____	70
Tabla 22. Pronóstico de unidades vendidas del año 1 al año 5. _____	71
Tabla 23. Matriz Ansoff de Royal Diletto. _____	73
Tabla 24. Indicadores del plan de marketing. _____	74
Tabla 25. Planilla de marketing. _____	74
Tabla 26. Cronograma semanal de las actividades para la campaña de marketing. __ <i>¡Error!</i> <i>Marcador no definido.</i>	
Tabla 27. Presupuesto y estrategias para la campaña de marketing. _____	76
Tabla 28. Análisis de los precios de la competencia de Royal Diletto. _____	85
Tabla 29. Cuadro de precios de ventas individuales de Royal Diletto. _____	86
Tabla 30. Público objetivo y medio de comunicación por cada red social. _____	90
Tabla 31. Público objetivo y medio de comunicación por cada canal tradicional. _____	90
Tabla 32. Maquinarias para producción. _____	94
Tabla 33. Otros equipos. _____	94
Tabla 34. Mano de obra directa e indirecta. _____	95
Tabla 35. Plan de producción, en base a los tres postres más rotativos, del año 1. _____	96
Tabla 36. Distribución de los gastos en servicios y alquiler del área productiva. _____	97
Tabla 37. Costos directos e indirectos (requerimientos de producción) de enero a diciembre del año 1. _____	98
Tabla 38. Costo variable y fijo, según los requerimientos de producción, de enero a diciembre del año 1. _____	99
Tabla 39. Descripción de los procesos productivos. _____	100
Tabla 40. Elementos de la servucción. _____	107
Tabla 41. Indicadores de calidad. _____	109
Tabla 42. Sistema de medición de la calidad. _____	110

Tabla 43. Modelo del reporte de actividades. _____	111
Tabla 44. Matriz de riesgos. _____	112
Tabla 45. Leyenda de la matriz de riesgos. _____	112
Tabla 46. Estructura de inversiones para la creación de Royal Diletto. _____	119
Tabla 47. Cuadro de estado de situación financiera de Royal Diletto. _____	120
Tabla 48. Costo de oportunidad (COK). _____	121
Tabla 49. Costo de inmuebles – Activos fijos tangibles. _____	121
Tabla 50. Costo de muebles y enseres – Activos fijos tangibles. _____	122
Tabla 51. Costo de maquinarias – Activos fijos tangibles. _____	123
Tabla 52. Costo de computadoras y otros – Activos fijos tangibles. _____	123
Tabla 53. Total de inversión en activos fijos tangibles. _____	123
Tabla 54. Depreciación mensual y anual de los activos fijos pertenecientes a costos operativos. _____	124
Tabla 55. Depreciación mensual y anual de los activos fijos pertenecientes a gastos administrativos. _____	125
Tabla 56. Depreciación mensual y anual de los activos fijos pertenecientes a gastos de ventas. _____	125
Tabla 57. Costos totales de los activos fijos y su depreciación hasta el año 5. _____	126
Tabla 58. Amortización de los activos fijos intangibles. _____	126
Tabla 59. Datos de la planilla de los trabajadores, sujeto al RMT. _____	128
Tabla 60. Costo de los insumos a usar en los postres más rotativos. _____	130
Tabla 61. Cálculo del costo de insumos y precio ponderados. _____	131
Tabla 62. Proyección de ventas (enero a junio) del año 1. _____	131
Tabla 63. Proyección de ventas (julio a diciembre) del año 1. _____	131
Tabla 64. Proyección de ventas del año 1 al año 5. _____	132
Tabla 65. Proyección de costos (enero a junio) del año 1. _____	133
Tabla 66. Proyección de costos (julio a diciembre) del año 1. _____	134
Tabla 67. Proyección de costos del año 1 al año 5. _____	134
Tabla 68. Distribución de los gastos en servicios y alquiler del área administrativa. _____	135
Tabla 69. Presupuesto de los gastos administrativos del año 1 (enero a junio). _____	135
Tabla 70. Presupuesto de los gastos administrativos del año 1 (julio a diciembre). _____	136
Tabla 71. Proyección de gastos administrativos del año 1 al año 5. _____	136
Tabla 72. Distribución de los gastos en servicios y alquiler del área de ventas. _____	137
Tabla 73. Presupuesto de los gastos de ventas del año 1 (enero a junio). _____	137
Tabla 74. Presupuesto de los gastos de ventas del año 1 (julio a diciembre). _____	138
Tabla 75. Proyección de los gastos de ventas del año 1 al 5. _____	139
Tabla 76. Total de gastos administrativos y de ventas, de enero a junio del año 1. _____	140
Tabla 77. Total de gastos administrativos y de ventas, de julio a diciembre del año 1. _____	140
Tabla 78. Proyección del total de gastos administrativos y de ventas hasta el año 5. _____	140
Tabla 79. Punto de equilibrio. _____	141
Tabla 80. Estructura de costos y gastos. _____	142
Tabla 81. Estado de resultados. _____	143
Tabla 82. Flujo de caja proyectado. _____	144
Tabla 83. Cálculo del VAN y el TIR. _____	145

Índice de Figuras

Figura 1. Gráfico de variación porcentual de la inflación en los últimos doce meses. _____	29
Figura 2. Gráfico de barras sobre la tasa global de participación, ocupación y desempleo en el país, junio 2021 - 2022. _____	30
Figura 3. Gráfico de barras del Índice de Competitividad Regional 2022. _____	31
Figura 4. Mapa estratégico de Royal Diletto. _____	49
Figura 5. Resultados de la pregunta 1 (filtro) de la encuesta. _____	56
Figura 6. Resultados de la pregunta 2 de la encuesta. _____	56
Figura 7. Resultados de la pregunta 3 de la encuesta. _____	57
Figura 8. Resultados de la pregunta 4 (filtro) de la encuesta. _____	57
Figura 9. Resultados de la pregunta 5 de la encuesta. _____	58
Figura 10. Resultados de la pregunta 6 de la encuesta. _____	58
Figura 11. Resultados de la pregunta 7 de la encuesta. _____	59
Figura 12. Resultados de la pregunta 8 de la encuesta. _____	59
Figura 13. Resultados de la pregunta 9 de la encuesta. _____	59
Figura 14. Resultados de la pregunta 10 de la encuesta. _____	60
Figura 15. Resultados de la pregunta 11 de la encuesta. _____	60
Figura 16. Resultados de la pregunta 12 de la encuesta. _____	61
Figura 17. Resultados de la pregunta 13 de la encuesta. _____	61
Figura 18. Resultados de la pregunta 14 de la encuesta. _____	62
Figura 19. Resultados de la pregunta 15 de la encuesta. _____	62
Figura 20. Resultados de la pregunta 16 de la encuesta. _____	63
Figura 21. Resultados de la pregunta 17 de la encuesta. _____	63
Figura 22. Resultados de la pregunta 18 de la encuesta. _____	64
Figura 23. Resultados de la pregunta 19 de la encuesta. _____	64
Figura 24. Presupuesto por promocionar una página en Meta. _____	67
Figura 25. Presupuesto por promocionar una publicación en Meta Business. _____	68
Figura 26. Gráfico lineal del pronóstico de unidades vendidas en el primer año. _____	71
Figura 27. Presupuesto por promocionar una página de Facebook en Meta Business Suite. _____	77
Figura 28. Presupuesto por promocionar una publicación en Meta Business Suite. _____	78
Figura 29. Porción representativa de cheesecake de oreo. _____	79
Figura 30. Porción representativa de cheesecake de maracuyá tradicional. _____	79
Figura 31. Porción representativa de pie de limón. _____	80
Figura 32. Diseño representativo del establecimiento de Royal Diletto. _____	81
Figura 33. Porción representativa de la torta tres leches. _____	82
Figura 34. Plato de comida para la mascota del cliente. _____	82
Figura 35. Cajita biodegradable para llevar. _____	83
Figura 36. Etiqueta. _____	83
Figura 37. Logo de Royal Diletto. _____	84
Figura 38. Inicio de la página web de Royal Diletto. _____	88
Figura 39. Redes sociales de Royal Diletto (WhatsApp, Instagram, Facebook y Tik Tok). _____	89
Figura 40. Vista por delante del volante publicitario de Royal Diletto. _____	91
Figura 41. Vista por detrás del volante publicitario de Royal Diletto. _____	91
Figura 42. Ubicación de Royal Diletto. _____	93
Figura 43. Diseño representativo del establecimiento de Royal Diletto. _____	93
Figura 44. Flujograma de compras. _____	102
Figura 45. Flujograma de logística de entrada. _____	103

Figura 46. Flujograma de producción de un cheesecake. _____	104
Figura 47. Flujograma de almacenamiento. _____	105
Figura 48. Organigrama de la empresa. _____	116

Resumen Ejecutivo

El presente plan de negocio propone la creación de una pastelería pet friendly (amigable con las mascotas) llamada “Royal Diletto” enfocada en la producción y comercialización de variedad de postres y bebidas para el consumo humano y algunos aperitivos para las mascotas de los clientes. El proyecto tiene el objetivo de cubrir una necesidad existente en los distritos de Piura y Castilla, la cual consiste en la falta de restaurantes o pastelerías que admitan el ingreso de la mascota del hogar. Es por ello que, se tomó la decisión de adoptar esta tendencia como parte de nuestra imagen. Ahora bien, entre los postres que Royal Diletto se propone producir, destacan principalmente el cheesecake de maracuyá, el cheesecake de oreo y el pie de limón, por lo que estos han sido considerados como parte de la investigación en nuestro estudio de mercado. La idea de negocio está dirigida a los residentes de los distritos de Castilla y Piura que pertenezcan a los Niveles Socioeconómicos B y C, de entre 18 a 50 años, que disfrutan de consumir postres al menos una vez por semana y apuestan por los lugares públicos pet friendly. De acuerdo con todo el análisis hecho en la presente investigación, concluimos que se cuenta con ciertas oportunidades que se pueden aprovechar, y se ha desarrollado la estructura necesaria para poner en marcha el proyecto. De acuerdo al aspecto financiero, finalmente se ha concluido que este proyecto es viable y entre los principales resultados tenemos que: la inversión total requerida para la puesta en marcha asciende a los S/.68,551.15, la cual está compuesta por una inversión fija tangible de S/35,285.00, una inversión fija intangible de S/5,841.00 y un capital de trabajo de S/27,425.15; así mismo, como resultados económicos, tenemos: una utilidad neta que finaliza en el quinto año con un monto de s/63,975, un VAN económico de s/85,775.80 y una TIR económica de 57.62%, teniendo como base un costo de oportunidad (COK) de 17%.