



UNIVERSIDAD  
DE PIURA

REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
**PIRHUA**

# LA COSECHA

Claudia Carpio, Nohelia Cáceres, Erika  
Kunikami, Katherine Huaroto, Maria Lucia  
Llaque

Lima, noviembre de 2014

FACULTAD DE INGENIERÍA

Área Departamental de Ingeniería Industrial y de Sistemas



Esta obra está bajo una [licencia](#)  
[Creative Commons Atribución-](#)  
[NoComercial-SinDerivadas 2.5 Perú](#)

Repositorio institucional PIRHUA – Universidad de Piura



UNIVERSIDAD DE PIURA  
Campus Lima

TRABAJO SEMESTRAL

CURSO: PROYECTOS

CICLO: 2014 – II

INTEGRANTES:

- ❖ Claudia Carpio Girao
- ❖ Nohelia Cáceres Diaz
- ❖ Erika Kunikami Nakamatsu
- ❖ Katherine Huaroto Robles
- ❖ Maria Lucia Llaque Lopez



## INDICE

### Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN .....	7
MARCO TEÓRICO .....	8
¿Qué es la diabetes? .....	8
Diabetes en el Perú .....	9
Mayores riesgos en Lima .....	9
Tratamiento natural para la diabetes .....	9
La pirámide alimentaria para la diabetes .....	10
¿Cuánto debe comer cada día? .....	10
¿Qué es la celiaquía? .....	11
Causas .....	12
Síntomas .....	12
Celíacos en el Perú .....	13
El Cuidado de la Salud .....	14
PRESENTACIÓN DEL TRABAJO .....	14
LISTA DE ACTIVIDADES .....	16
INVESTIGACIÓN DE MERCADO .....	21
Análisis Cuantitativo .....	21
Realizar el Cuestionario de Encuestas: .....	21
Realizar Encuestas: .....	21
Contabilizar los datos recogidos: .....	22
Luego de realizar dichas encuestas se contabilizarán los datos de cada pregunta respondida. ....	22
Recolectar datos de la posible demanda .....	22
Estudio de la posible demanda .....	22
Análisis de los Resultados .....	22
Determinación de la Demanda .....	22
Análisis Cualitativo .....	22
Realizar Cuestionarios de Entrevistas .....	22
Realizar Entrevistas .....	22
Realizar Cuestionario de Focus .....	23

Preparar pormenores del Focus.....	23
Focus.....	23
Análisis de los resultados del Focus y de las entrevistas .....	23
PROPUESTA DE VALOR.....	23
Descripción de la Organización: .....	23
Organigrama .....	24
Mapa general de procesos: .....	24
Diseño del producto .....	25
Selección de productos: .....	26
Precio .....	39
Proceso de Producción: .....	40
Proceso de Recepción de los insumos: .....	40
Proceso de preparación: .....	41
Buscar Proveedores de insumos orgánicos y de calidad .....	42
Proponer criterios de evaluación para escoger al proveedor .....	43
Buscar Proveedores de insumos orgánicos y de calidad .....	44
Proponer criterios de evaluación para escoger al proveedor .....	44
Establecer control de calidad a priori.....	45
Diseño del Servicio .....	46
Selección del Personal:.....	46
Publicación en los medios de comunicación de la oferta de trabajo .....	46
.....	49
Entrevistas con los interesados.....	49
Filtración de los candidatos.....	50
Segunda Entrevista.....	50
Anunciar a los candidatos .....	51
Definición de las condiciones que deben de reunir los candidatos al puesto:.....	51
Definir número de personal: .....	52
Capacitación del personal: .....	52
Capacitación “Conociendo a la empresa”.....	52
Definición de las reglas de atención al cliente .....	53
Capacitación ¿Cómo tratar al cliente? .....	54
Definición de las políticas de la empresa: .....	55

Definición de uniforme .....	55
Definición de horarios de trabajo.....	56
Definición del estándar de calidad del servicio: .....	57
Capacitación "Reglas de servicio en La Cosecha" .....	57
Diseño de la Marca .....	58
Diseño del Logo de la Empresa.....	58
Diseñar posibles opciones de Logo.....	58
Aprobación del Logo .....	59
Slogan .....	59
Lluvia de Ideas para el Slogan: .....	59
Elección del Slogan .....	59
Diseño del local.....	60
Diseño del taller de producción y del local de venta: .....	60
Diseño del taller de producción: .....	60
Recopilación de los datos de la empresa del mercado.....	60
Estudio Económico .....	66
Presupuesto De Inversión .....	66
Equipos.....	66
Indumentaria para Trabajadores.....	67
Equipos Administrativos.....	68
Gastos Administrativos .....	68
Recursos Humanos .....	69
Préstamo Bancario .....	69
Estado De Ganancias Y Pérdidas .....	71
Constitución de la empresa .....	72
Legales .....	72
Tributarios.....	73
Municipales.....	74
Laborales.....	75
ANEXOS.....	77

## I. INTRODUCCIÓN

Vivimos ahora en época en la que cada vez son más las personas conscientes de lo que implica tener una mala alimentación. Es nuestro deber cuidar nuestro cuerpo para no padecer de enfermedades en los años futuros. El índice de enfermedades cardiovasculares, obesidad diabetes respaldan esta tendencia.

El presente proyecto busca servir como guía para la correcta y completa implementación del establecimiento “La Cosecha”, pastelería en la cual se brindarán productos saludables aptos para los diabéticos, celíacos y aquellos que deseen alimentarse sanamente.

El documento detalla los pasos que se siguieron, desde la concepción de la idea base hasta el diseño del local, el producto, la marca, publicidad y estudio económico.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. ¿Qué es la diabetes?

La diabetes es una enfermedad crónica que aparece debido a que el páncreas no fabrica la cantidad de insulina que el cuerpo humano necesita, o bien la fábrica de una calidad inferior. La insulina, una hormona producida por el páncreas, es la principal sustancia responsable del mantenimiento de los valores adecuados de azúcar en sangre. Permite que la glucosa sea transportada al interior de las células, de modo que éstas produzcan energía o almacenen la glucosa hasta que su utilización sea necesaria. Cuando falla, origina un aumento excesivo del azúcar que contiene la sangre (hiperglucemia). De hecho, el nombre científico de la enfermedad es diabetes mellitus, que significa "miel".

La diabetes afecta al 6% de la población. Las posibilidades de contraerla aumentan a medida que una persona se hace mayor, de modo que por encima de los setenta años la padece alrededor del 15% de las personas. Es esencial educar a los pacientes para que controlen su diabetes de forma adecuada, ya que puede acarrear otras enfermedades tanto o más importantes que la propia diabetes: enfermedades cardiovasculares, neurológicas, retinopatía (afección ocular que puede conducir a la ceguera) o nefropatía (enfermedad del riñón). El momento de aparición de la enfermedad, así como las causas y síntomas que presentan los pacientes, dependen del tipo de diabetes de que se trate.

- Diabetes tipo 1. Las edades más frecuentes en las que aparece son la infancia, la adolescencia y los primeros años de la vida adulta. Acostumbra a presentarse de forma brusca, y muchas veces independientemente de que existan antecedentes familiares. Se debe a la destrucción progresiva de las células del páncreas, que son las que producen insulina.
- Diabetes tipo 2. Se presenta generalmente en edades más avanzadas y es unas diez veces más frecuente que la anterior. Por regla general, se da la circunstancia de que también la sufren o la han sufrido otras personas de la familia. Se origina debido a una producción de insulina escasa, junto con el aprovechamiento insuficiente de dicha sustancia por parte de la célula.
- Diabetes gestacional. Se considera una diabetes ocasional. Se puede controlar igual que los otros tipos de diabetes. Durante el embarazo la insulina aumenta para incrementar las reservas de energía. A veces, este aumento no se produce y puede originar una diabetes por embarazo. Tampoco tiene síntomas y la detección se realiza casi siempre tras el análisis rutinario a que se someten todas las embarazadas a partir de las 24 semanas de gestación.

El presente proyecto busca crear un servicio como guía para la correcta y completa implementación del establecimiento “La Cosecha”; en la cual se brindarán productos saludables, como también a personas diabéticas y celíacas.

El documento detalla los pasos que se siguieron, desde la concepción de la idea base hasta el diseño del local, el producto, la marca, publicidad y estudio económico.

## **2.2. Diabetes en el Perú**

Entre 80 y 100 mil nuevos casos de diabetes se detectan en nuestro país de forma anual. Así lo informó la coordinadora de la Estrategia Nacional de Enfermedades No Transmisibles del Ministerio de Salud, Janet Tapia.

La funcionaria indicó que este mal seguirá avanzando de forma progresiva en los próximos años hasta llegar a un aproximado de un millón 721.893 casos en el 2024.

Tapia resaltó que la diabetes no da síntomas en un primer momento y que sólo se manifiesta cuando se encuentra en los niveles avanzados, ya sea con una excesiva sed, hambre, pérdida de peso, orina frecuente, fatiga y sueño.

Por lo mismo, exhortó a los peruanos a mantener hábitos de vida saludables y a realizar periódicamente un control para detectar esta enfermedad.

## **2.3. Mayores riesgos en Lima**

A su vez, Jessica Faustor, endocrinóloga del hospital Cayetano Heredia, anotó que existen investigaciones que indican que la prevalencia de la diabetes aumentó en Lima debido a la migración. Según dijo, en la capital prácticamente no se camina y se tiene una mayor oferta de la llamada comida chatarra.

## **2.4. Tratamiento natural para la diabetes**

Para tratar la diabetes, además de suministrar al cuerpo la insulina que necesita, se debe seguir una dieta para disminuir los niveles de glucosa en sangre, evitando ciertos alimentos (harinas refinadas, grasas, azúcares, etc.).

Las bases de esta alimentación son:

- Evitar los hidratos de carbono simples, pues su absorción es a corto plazo y se concentran rápidamente en la sangre.
- Cereales permitidos: Tortilla de maíz, arroz, cereales con fibra, avena, centeno, etc. Cereales prohibidos: Pan dulce, galletas rellenas, cereales azucarados, pan blanco, tortillas de harina, harinas refinadas, frituras, etc.
- Frutas permitidas: Prácticamente todas (manzanas, naranjas, piña, mandarina, ciruela, melón, kiwi, pera, plátano, mango, etc. Solo están prohibidos el mamey, el coco y los zumos con azúcar.

- Verduras: Se puede comer todo tipo de verduras, preferiblemente cocidas, solo se debe limitar el consumo de zanahoria y papa.
- Productos de origen animal permitidos: Pescado blanco, carnes blancas, quesos frescos, huevos, lácteos desnatados. En cambio, se debe evitar o limitar el consumo de carnes grasas y rojas, embutidos, mantequilla, manteca, mayonesa, quesos curados.
- Evitar el consumo de alcohol.

## 2.5. La pirámide alimentaria para la diabetes



La pirámide alimentaria para la diabetes le puede ayudar a escoger alimentos saludables para comer. Divide los alimentos en grupos según lo que contienen. Coma más alimentos de los grupos que están en la parte de abajo de la pirámide y menos alimentos de los grupos que están en la parte de arriba. Los alimentos en los grupos de las féculas, las frutas, los vegetales y la leche tienen el contenido más alto de carbohidratos. Son los que afectan más su nivel de azúcar en la sangre.

¿Cuánto debe comer cada día?

- Consuma de 1,200 a 1,600 calorías al día si usted es
  - Una mujer de talla pequeña que hace ejercicio
  - Una mujer de talla pequeña a mediana que quiere bajar de peso
  - Una mujer de talla mediana que no hace mucho ejercicio

Para consumir de 1,200 a 1,600 calorías al día, escoja el siguiente número de porciones de los siguientes grupos:

6 de féculas, 2 de leche

3 de vegetales de 4 a 6 onzas de carne o de sustitutos de la carne

2 de frutas hasta 3 de grasas

Nota: de 4 a 6 onzas = de 113 a 170 gramos

Fécula: son únicamente hidratos de carbono, almidón. Parecido a la harina.

- Consuma de 1,600 a 2,000 calorías al día si usted es
  - Una mujer de talla grande que desea bajar de peso
  - Un hombre de talla pequeña que tiene un peso saludable
  - Un hombre de talla mediana que no hace mucho ejercicio
  - Un hombre de talla mediana a grande que desea bajar de peso

Para consumir de 1,600 a 2,000 calorías al día, escoja el siguiente número de porciones de los siguientes grupos:

8 de féculas, 2 de leche

4 de vegetales de 4 a 6 onzas de carne o de sustitutos de la carne

3 de frutas hasta 4 de grasas

Nota: de 4 a 6 onzas = de 113 a 170 gramos

- Consuma de 2,000 a 2,400 calorías al día si usted es
  - Un hombre de talla mediana a grande que hace mucho ejercicio, o que tiene un trabajo que requiere mucha actividad física
  - Un hombre de talla grande que tiene un peso saludable
  - Una mujer de talla mediana a grande que hace mucho ejercicio, o que tiene un trabajo que requiere mucha actividad física

Para consumir de 2,000 a 2,400 calorías al día, escoja el siguiente número de porciones de los siguientes grupos:

10 de féculas, 2 de leche

4 de vegetales de 5 a 7 onzas de carne o de sustitutos de la carne

4 de frutas hasta 5 de grasas

Nota: de 5 a 7 onzas = de 142 a 198 gramos

## 2.6. ¿Qué es la celiaquía?

La celiaquía o enfermedad celíaca (EC) es un proceso frecuente de naturaleza autoinmune y con afectación sistémica. Es la única enfermedad dentro de un amplio grupo de procesos autoinmunitarios que presenta un origen bien definido y conocido, producido por una intolerancia permanente al gluten, que aparece en individuos genéticamente susceptibles.

Es inducido por la ingesta de gluten, un conjunto de proteínas contenidas en la harina de diversos cereales, fundamentalmente el trigo, pero también el centeno, la cebada y la avena, o cualquiera de sus variedades e híbridos. Además, el 80 % de los alimentos procesados industrialmente contienen gluten.

Su sustrato morfológico se sustenta en la presencia de una inflamación crónica y difusa de la mucosa del intestino delgado y, contrariamente a lo que antes se pensaba, no se trata de una enfermedad únicamente digestiva, sino que presenta una frecuente afectación sistémica, en la

que se asocian síntomas muy variados, ya que se combina con otros procesos patológicos que incluyen diversos órganos y sistemas<sup>1</sup>

### Causas

Se desconoce la causa exacta de la celiacía. El revestimiento de los intestinos tiene pequeñas proyecciones que contienen zonas llamadas vellosidades. Estas estructuras ayudan a absorber los nutrientes. Cuando las personas con celiacía consumen alimentos o usan productos que contienen gluten, su sistema inmunitario reacciona causando daño a estas vellosidades. Como resultado de esto, las vellosidades son incapaces de absorber los nutrientes en forma apropiada. Por lo tanto, una persona resulta desnutrida sin importar cuánto alimento consuma.

Esta enfermedad se puede manifestar en cualquier momento de la vida desde la lactancia hasta la adultez avanzada.

Las personas con familiares que padecen celiacía están en mayor riesgo de desarrollar la enfermedad. Este trastorno es más común en las personas de raza blanca y de origen europeo. Asimismo, las mujeres resultan afectadas con mayor frecuencia que los hombres.

Las personas con celiacía son más propensas a tener:

- Trastornos auto inmunitarios como artritis reumatoidea, lupus eritematoso sistémico y síndrome de Sjögren
- Enfermedad de Addison
- Síndrome de Down
- Cáncer intestinal
- Linfoma intestinal
- Intolerancia a la lactosa
- Enfermedad tiroidea
- Diabetes tipo I

### Síntomas

Los síntomas de la celiacía pueden ser diferentes de una persona a otra. Esto puede dificultar el diagnóstico. Por ejemplo, una persona puede presentar estreñimiento, una segunda puede tener diarrea y una tercera puede no presentar ningún problema con las deposiciones<sup>2</sup>.

Los síntomas gastrointestinales abarcan:

- Dolor abdominal, distensión, gases o indigestión
- Estreñimiento
- Disminución del apetito (también puede aumentar o permanecer inalterable)
- Diarrea, sea constante o intermitente
- Intolerancia a la lactosa (común cuando a la persona se le hace el diagnóstico y generalmente desaparece con tratamiento)

---

<sup>1</sup> Fuente: <http://es.wikipedia.org/wiki/Celiacu%C3%ADa>

<sup>2</sup> Fuente: <http://www.nlm.nih.gov/medlineplus/spanish/ency/article/000233.htm>

- Náuseas y vómitos
- Heces fétidas, grasosas o que se pegan al inodoro al vaciarlo.
- Pérdida de peso inexplicable (aunque las personas pueden tener sobrepeso o peso normal)

Otros problemas que se pueden presentar con el tiempo debido a que los intestinos no absorben nutrientes claves abarcan:

- Propensión a la formación de hematomas
- Depresión o ansiedad
- Fatiga
- Retraso en el crecimiento de los niños
- Pérdida del cabello
- Picazón en la piel (dermatitis herpetiforme)
- Ausencia de períodos menstruales
- Úlceras bucales
- Calambres musculares y dolor articular
- Sangrado nasal
- Convulsiones
- Entumecimiento u hormigueo en manos o pies
- Corta estatura sin explicación

Los niños con celiaquía pueden tener:

- Defectos en el esmalte dental y cambio de color en los dientes
- Retraso en la pubertad
- Diarrea, estreñimiento, heces fétidas o grasas, náuseas o vómitos
- Comportamiento irritable o melindroso
- Aumento deficiente de peso
- Crecimiento lento y estatura por debajo de lo normal para su edad.

## **2.7. Celíacos en el Perú**

En el Perú existe actualmente la Asociación de Celiacos del Perú. Esta Asociación está dedicada a la difusión de la enfermedad celíaca para su prevención, así como para la investigación médica y nutricional en el Perú. La persona celíaca puede recibir periódicamente información sobre los productos alimenticios, farmacológicos, investigaciones sobre este trastorno, así como charlas y clases de cocina libres de gluten.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Fuente: <http://celiacosperu.org/>

## **2.8. El Cuidado de la Salud**

Si bien este proyecto está enfocado en personas que sufren de las enfermedades anteriormente mencionadas: Celiaquía y Diabetes, existe además un gran grupo de personas en nuestro país que llevan un estilo de vida de dieta sana. Este grupo de personas son en la mayoría deportistas que saben que para poder rendir bien, deben de llevar una dieta saludable y que al mismo tiempo les dé la suficiente energía que necesitan.

Nuestro proyecto permite llegar a este público objetivo, ya que nuestros productos son elaborados con insumos sanos y que al mismo tiempo proporcionan la cantidad de nutrientes y energía que se necesita al día.

## **3. PRESENTACIÓN DEL TRABAJO**

El presente documento muestra el conjunto de esfuerzos realizados para obtener un producto final exitoso. Este nace de la identificación de una de las tantas necesidades del mercado, que hoy en día, ha crecido debido a circunstancias un tanto lamentables como lo es el aumento de personas que tienen diabetes.

En base a esa necesidad hallada, es que nace la idea de crear una empresa que no solo busque brindar productos que cuiden la salud de las personas que padecen dicha enfermedad, sino también proporcionar un valor agregado al producto. Para proporcionarle al cliente una experiencia completa, es que se decidió por ofrecer los productos en una tienda, en la que estos puedan encontrar un ambiente cálido, libre del estrés del día a día y creen momentos agradables ya sea con amigos, compañeros de trabajo, etc.

Teniendo la idea base bien planteada se procedió a recopilar los requisitos, a través de un brainstorming, que luego formarían parte de nuestro alcance del producto. Una vez acabada la recopilación de la información y realizar una investigación de mercado, se procedió a establecer los paquetes de trabajo que englobaría, en su descomposición, las actividades a realizar para obtener el producto final.

Los paquetes de trabajo definidos son los siguientes:

1. Investigación de Mercado
2. Diseño del producto
3. Diseño del servicio
4. Diseño de la marca
5. Diseño del local
6. Estudio Económico

7. Diseño de la publicidad
8. Gestión del Proyecto o Trabajo

A continuación se presentarán en la siguiente tabla las actividades a realizar por paquete de trabajo:

<b>5. LISTA DE ACTIVIDADES</b>			
<b>Id. Del paquete de trabajo</b>	<b>Id. de actividad</b>	<b>Actividad</b>	<b>Descripción</b>
1.1	1.1.1	Realizar el Cuestionario de Encuestas	Se arma un equipo de dos personas para realizar dicho cuestionario
1.1	1.1.2	Realizar Encuestas	Se empezará con el encuestado a grupos de personas dentro de nuestro marco teórico.
1.1	1.1.3	Contabilizar los datos recogidos	Se contarán cuantas encuestas se lograron realizar.
1.1	1.1.4	Recolectar Datos de la posible demanda	Se buscarán datos en el INEI y en otras fuentes para poder estimar la posible demanda.
1.1	1.1.5	Estudio de la Demanda	Con los datos recogidos de las fuentes se realizará un estudio previo.
1.1	1.1.6	Análisis de los resultados	Con la información recogida de las fuentes y con la información recogida de las encuestas, se procederá con el análisis.
1.1	1.1.7	Determinación de la posible demanda	Con los datos estadísticos de obtendrán datos de la demanda.
1.2	1.2.1	Realizar cuestionario de Entrevistas	Se armará un equipo de 2 personas para realizar el cuestionario.
1.2	1.2.2	Realizar Entrevistas	Se procederá a realizar las entrevistas para descubrir gustos de los posibles clientes.
1.2	1.2.3	Realizar cuestionario de Focus	Se armará un equipo de trabajo para la realización del Focus.
1.2	1.2.4	Preparar por menores del Focus	Se prepara la logística del focus.
1.2	1.2.5	Focus	Realización del Focus Group.
1.2	1.2.6	Análisis de los Resultados de los Focus y Entrevistas	Se procederá al análisis de los datos recogidos del Focus Group y de las entrevistas hechas.
2.1.	2.1.1.1.1	Consultar a nutricionistas sobre régimen alimenticio	Contactar a un experto en el tema para asesorarnos

2.1.	2.1.1.1.1. 2	Determinar los insumos que cumplen las condiciones alimenticias	buscar los distintos tipos de insumos que podemos usar
2.1.	2.1.1.1.1. 3	Determinar los productos que utilice sólo los insumos aprobados	Definir qué productos vamos a ofrecer a nuestros clientes según sus preferencias.
2.1.	2.1.1.1.1. 4	Crear la carta con los productos seleccionados	Clasificar los productos en la carta estilo vintage, escribir una breve descripción y acompañar de otros datos relevantes.
2.2.	2.2.1.1.1. 1	Determinar y explicar las etapas del proceso productivo	El funcionamiento de cada parte del proceso.
2.2.	2.2.1.1.1. 2	Realizar el estudio y análisis para definir los stocks	Según el presupuesto inicial, comparar de forma análoga con la competencia.
2.2.	2.2.1.1.1. 3	Buscar proveedores de insumos orgánicos y de calidad	Listado de los proveedores que ofrecen los insumos que necesitamos
2.2.	2.2.1.1.1. 4	Contactar con los posibles proveedores	Conocer los tiempos de entrega, los precios y otros datos de interés.
2.2.	2.2.1.1.1. 5	Proponer criterios de evaluación para escoger al proveedor	Definir los rangos de precios que estamos dispuestos a pagar, la calidad de sus productos, las promociones que tenga con sus clientes entre otros.
2.3	2.3.1	Establecer control de calidad a priori	Antes del proceso, controlar que los insumos cumplan con los requisitos.
2.3.	2.3.2	Establecer control de calidad durante el proceso	Cada parte del proceso cumpla con las medidas, limpieza, técnicas establecidas, etc.
2.3.	2.3.3	Establecer control de calidad a posteriori	Que tenga un balance energético y nutricional de acuerdo a su régimen alimenticio.
3.1.	3.1.1	Publicaciones los medios de comunicación de la oferta de trabajo	Se publica en los medios de comunicación la oferta laboral de cada de puesto trabajo.
3.1.	3.1.2	Entrevista a los interesados	Se les hará pequeñas dinámicas y evaluaciones.
3.1.	3.1.3	Filtración de los candidatos	Luego de las evaluaciones se filtran los candidatos y se seleccionan a los demás que si pasan por obtener el perfil que busca en la empresa
3.1.	3.1.4	Segunda entrevista de los candidatos	Segunda parte de la evaluación, aquí se define quienes pasan a trabajar en La Kasita saludable.

3.1.	3.1.5	Anuncio de los trabajadores	Se le enviará en sus correos electrónicos que pasaron para ser parte de este gran proyecto.
3.2.	3.2.1	Capacitación "Conociendo a la empresa"	Se le dará una capacitación de la empresa, para que conozcan porqué inicio y para que se creó.
3.2.	3.2.2	Capacitación ¿Conoces los productos orgánicos?	Capacitación sobre los productos orgánicos que se utilizaran.
3.2.	3.2.3	Capacitación ¿cómo preparar los platos y bebidas según la Kasita Saludable?	Se explicará detalladamente cómo están hechos los platos y bebidas saludables, para que ellos sepan cómo prepararlos más adelante.
3.3.	3.3.1	Explicar a los trabajadores en una reunión las políticas establecidas por la empresa	Reunión donde se le explica las políticas que se establece en la empresa, nos identifica como empresa.
3.4.	3.4.1	Capacitación "Reglas de servicio en la Casita Saludable"	Tener en claro los factores de limpieza personal, correcta vestimenta, adecuada atención al cliente entre otros factores.
4.1	4.1.1	Diseñar posibles opciones de logo	Se diseñarán diferentes opciones del logo
4.1	4.1.2	Aprobación de Logo	El equipo del proyecto elegirá el logo.
4.1	4.2.1	Lluvia de ideas del Slogan	El equipo de proyecto programará una reunión para la lluvia de ideas del slogan.
4.1	4.2.2	Elección del Slogan	Se tomará la decisión final del Slogan.
5.1.1.	5.1.1.1.	Evaluación del diseño	A partir del entregable final de la empresa, se evaluará y se aprobará en caso haya cumplido con los requerimientos.
5.1.1.	5.1.1.2.	Aplicación del diseño	Supervisión de la aplicación del diseño elaborado por la empresa: compra de muebles, disposición ,etc.
5.2.1.	5.2.1.1.	Tamaño del taller	Se realizarán estudios del tamaño de la planta en relación con el mercado objetivo, la tecnología, el punto de equilibrio, insumos disponibles, financiamiento y la inversión o fondo disponible.
5.2.1.	5.2.1.2.	Disposición de planta	Teniendo un área disponible se realizará la disposición del taller, teniendo en cuenta la importancia de la cercanía o lejanía de las áreas. Se empleará el Método de Guerchet.

5.2.2.	5.2.2.1	Recopilación de datos de las empresas del mercado.	Se realizará una investigación de las empresas en el mercado.
5.2.2.	5.2.2.2	Selección de los equipos requeridos.	Se evaluarán las empresas proveedoras de equipos y máquinas requeridas y les solicitará el envío de cotizaciones. Al final de la actividad se tomará una decisión.
6.1	6.1.1.1.	Costo de máquinas de servicio y administración	Se ha contactado con la empresa Nova, para que nos haga un presupuesto de las máquinas que se va usar para la elaboración de los productos (pasteles, torta, etc.)
6.1	6.1.1.2	Constitución de la empresa	Se detallarán los gastos que se han de realizar para registrar la razón social y el RUC. También el registro de la marca en INDECOPI
6.1	6.1.1.3	Publicidad	Cuánto nos costará la realización de volantes, de anuncios a través de la radio o algún medio de comunicación
6.1	6.1.2.1	Gastos Administrativos	Que corresponde la luz, agua, teléfono y cable que se pagará mensualmente como también el pago de los mozos y cajera. Entra también el pago de alquiler

6.1	6.1.2.2	Gastos Financiero	Se determinará el préstamo que se hará al banco y cuánto va ser la cuota mensual y los años en las que se pagará
6.2	6.2.1	Costo de Expertos	Se contactará con un nutricionista
6.2	6.2.2	Costo de honorarios de grupo de trabajo	Corresponde al pago que se realizará a las personas que conforman el grupo de trabajo
6.2	6.2.3	Costo de Alimentación	Los alimentos que se consumirá durante una reunión de grupo
6.2	6.2.4	Costo de alquiler de equipos informáticos	Corresponde a las laptops que utilizarán para realizar el trabajo
6.2	6.2.5	Costo de transporte	Son los pasajes en que se invertirá para llegar al punto de reunión, o para reunirnos con algún experto, o hacer los focus group
6.2	6.2.6	Costos de Focus Group	Corresponde a los alimentos que se ofrecerán en ese día, o las hojas que se utilizarán para el llenado de algunos datos

6.2	6.2.7	Costo de llamadas	Cuando se llama a un integrante del grupo para la coordinación del trabajo o a los expertos.
7.1	7.1.1	Establecer Objetivos Publicitarios	Se establece nuestro horizonte de publicidad.
7.1	7.1.2	Identificar público Objetivo	Con los datos recogidos en el estudio de mercado se podrá identificar nuestro público objetivo.
7.1	7.1.3	Analizar público objetivo	Se analizará a profundidad nuestro público objetivo.
7.1	7.1.4	Determinar presupuesto publicitario	De acuerdo a lo anterior se procederá a realizar un presupuesto en publicidad de nuestra marca.
7.2	7.2.1	Seleccionar Medios o Canales publicitarios.	Se seleccionarán los mejores canales y medios publicitarios de acuerdo a nuestro objetivo del proyecto.
8.1	8.1.1.1	Brainstorming	Lluvia de ideas para el proyecto
8.1	8.1.1.2	Definir la idea del Proyecto	Se definirá cual es la idea más asequible

8.1	8.1.2.1	Definir Pre factibilidad	Se realizará un análisis de pre factibilidad
8.2	8.2.1.1	Definir el Acta de Constitución	Se realizará el Acta de Constitución del Proyecto
8.2	8.2.2.1	Definir el Enunciado del Alcance	Definición de nuestro alcance
8.2	8.2.3.1	Establecer el Plan de Gestión del Proyecto I	Se armará un equipo para establecer en la primera parte del plan del proyecto
8.2	8.2.4.1	Establecer el Plan de Gestión del Proyecto II	Se armará un equipo para establecer en la primera parte del plan del proyecto
8.2	8.2.5.1	Establecer el Plan de Dirección del Proyecto	Se realizará el plan de dirección del proyecto.
8.3	8.3.1.1	Elaborar el Informe Parcial I	Se realizará en la primera parte del Informe Parcial con los detalles del proyecto.
8.3	8.3.2.1	Elaborar el Informe Parcial II	Se realizará el Informe Parcial con los detalles del proyecto.
8.3	8.3.3.1	Elaborar el Informe Final	Se elaborará el Informe final del proyecto.
8.5.	8.5.1	Establecer Cierre	Se llega a darle cierre al proyecto.

#### 4. INVESTIGACIÓN DE MERCADO

En el caso de nuestro proyecto “La Cosecha”, no vimos necesario hacer una investigación de mercado en cuestión del proyecto, ya que ya existen estudios realizados que respaldaban nuestra idea. Dichos estudios realizados por el Ministerio de Salud, exponen la problemática existente hoy en el Perú sobre la diabetes y la celiaquía. Según el Ministerio de Salud, cada año detectan entre 80 a 100 mil nuevos casos de diabetes en nuestro país. Por lo que se estima que para el 2024 este mal seguirá avanzando de forma progresiva hasta alcanzar un millón 721.893 afectados.

Lo mismo sucede con la celiaquía. Existe actualmente una Asociación de de Celiacos en el Perú, donde brindan información sobre este trastorno. Un trastorno que actualmente se ha convertido en tema controversial en el mundo. Estudios han demostrado que existe una gran cantidad de peruanos que padecen de este mal. La enfermedad celíaca no se trata de una enfermedad exclusivamente digestiva sino de clara naturaleza autoinmune.

Las estadísticas indican que el 1% de la población tiene celiaquía y que personas alérgicas al gluten son 1 en 17 personas.

Adicionalmente a lo dicho anteriormente, sabemos que existe actualmente una tendencia mundial a comer saludable. Cada vez son mas las personas que se preocupan por su alimentación y su debido cuidado. Este gran grupo de personas se incluirían en nuestro público objetivo.

Es por eso que en nuestro proyecto se optó por basarnos en estudios realizados y estadísticas actuales para determinar nuestra demanda.

Por lo que se determinó que el estudio de mercado a realizar sería de nuestra carta de productos y decoración de nuestra tienda. Esto para descubrir cuáles serían los gustos y preferencias de nuestros clientes.

A continuación, exponemos los pasos a seguir para la realización de dicho trabajo:

##### **4.1. Análisis Cuantitativo**

Para el desarrollo de éste análisis se aplicará el método de “Encuestas personales”. Con este método se tendría una ventaja significativa respecto a la persona que se la hará las preguntas, ya que se le podrá conocer.

##### **4.1.1. Realizar el Cuestionario de Encuestas:**

Se elaboró un cuestionario con preguntas clave sobre nuestra carta de productos y el ambiente de nuestra pastelería.<sup>4</sup>

##### **4.1.2. Realizar Encuestas:**

Se realizarán dichas encuestas a personas entre 18 y 40 años que tienen algún tipo de restricción en su nutrición, especialmente diabetes, celiaquía. También se tomará en cuenta a las personas que cuidan de su salud y simplemente eligieron comer saludable.

---

<sup>4</sup> El cuestionario se encuentra en el Anexo N°1.

#### **4.1.3. Contabilizar los datos recogidos:**

Luego de realizar dichas encuestas se contabilizarán los datos de cada pregunta respondida.

#### **4.1.4. Recolectar datos de la posible demanda**

Se recolectarán los datos proporcionados por las encuestas.

#### **4.1.5. Estudio de la posible demanda**

Al obtener los datos se recogerá y se estudiará cada pregunta realizada.

#### **4.1.6. Análisis de los Resultados**

Luego de estudiar los datos se hará un análisis mas profundo de los productos que tendrían mejor acogida.

También se recogerán datos sobre el ambiente que un cliente espera ver en nuestra pastelería.

#### **4.1.7. Determinación de la Demanda**

Luego de un análisis cuantitativo, se determinará cuáles son las preferencias y gustos de nuestros posibles clientes.

### **4.2. Análisis Cualitativo**

#### **4.2.1. Realizar Cuestionarios de Entrevistas**

Este cuestionario se basa en preguntas abiertas para poder saber más a detalle lo que el nuestro posible cliente anhela y necesita.<sup>5</sup>

#### **4.2.2. Realizar Entrevistas**

---

<sup>5</sup> El cuestionario de las entrevistas se encuentran en el Anexo N°2.

Se realizarán entrevistas personales con preguntas abiertas que nos permitirán descubrir a detalle lo que espera nuestros clientes.

#### **4.2.3. Realizar Cuestionario de Focus**

El cuestionario que se realizará para el Focus será similar al de las Entrevistas.

#### **4.2.4. Preparar pormenores del Focus**

Se elegirá un moderador para que guía el Focus. También se preparará un ambiente que atraiga a las personas a participar de dicho Focus.

Se preparará algunos de nuestros posibles productos para descubrir el paladar de nuestros clientes y podamos descubrir a detalle cuales son sus preferencias.

#### **4.2.5. Focus**

Se desarrollará el Focus previsto.

#### **4.2.6. Análisis de los resultados del Focus y de las entrevistas**

Se desarrollará un análisis detallado de todo lo obtenido tanto en el Focus Group como en las entrevistas.

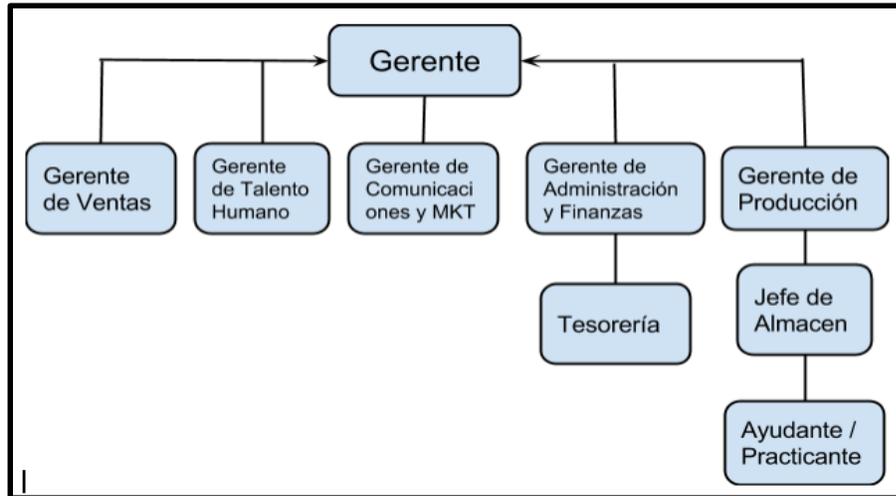
## **5. PROPUESTA DE VALOR**

### **5.1.Descripción de la Organización:**

1. **Visión:** Cada día son más las personas que buscan tener una vida saludable, sentirse y verse bien. En ese escenario nuestra visión se resume en ser la primera cadena a nivel nacional de pastelería saludable, dirigida especialmente a diabéticos, celíacos, y personas que desean llevar una dieta saludable. Promoviendo el cuidado de nuestra alimentación, a través de productos sabrosos y buenos para nuestra salud.
2. **Misión:** Nuestra misión es inculcar a nuestra población una vida sana en alimentación, satisfaciendo el mercado de personas diabéticas y celiacas, con productos en pastelería dulce y salada especiales y de calidad.
3. **Objetivo:** Brindar productos de pastelería para diabéticos, celíacos y personas que desean llevar una dieta saludable, con un servicio y ambiente acogedor.
4. **Estrategias:** de acuerdo a nuestro objetivo el cual se basa en la diferenciación, es que hemos establecidos ciertos parámetros en cuanto

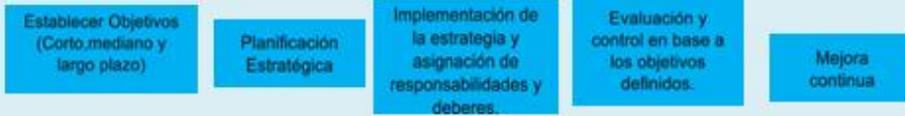
al servicio que se brindará en la tienda y en la calidad de los productos a ofrecer.

### Organigrama



### Mapa general de procesos:

### Procesos Estratégicos



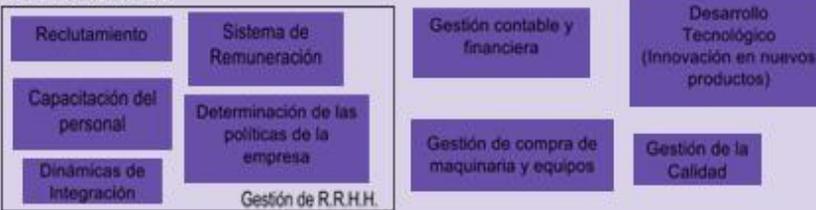
### Procesos Claves



**Necesidades y expectativas de las partes interesadas**

**Necesidades Satisfechas**

### Procesos de Apoyo



Diseño del producto

En esta sección se presenta los productos que se ofrecerán en la pastelería y el diseño que le agregará valor al producto para que sea competitivo en el mercado.

El producto que se obtendrá para su comercialización es un alimento y se aprovechará sus características de sabor, presentación, calidad y los procesos que involucra su producción para poder diferenciarlo de forma positiva en el mercado y de esta forma atraer a los clientes para su consumo.

### **Selección de productos:**

Se contó con la participación de una experta en nutrición quien nos asesoró sobre los alimentos que puede consumir el público a quien va dirigido nuestro producto.

Una de las conclusiones más importantes que resultó de la consulta con la nutricionista fue que no hay mucha diferencia entre el régimen de dieta de una persona diabética con una persona celíaca y una persona que cuida su figura pues, una persona diabética no puede comer azúcar y una persona celíaca no puede comer gluten y según estudios la gran parte de personas celíacas son personas que padecen de diabetes tipo 1, por lo tanto, se adecúa muy bien una dieta con sustitutos de azúcar y libre de gluten tanto para diabéticos y celíacos, por otro lado, las personas que cuidan su figura física también se encuentran dentro de las mismas restricciones para su alimentación, por ello se puede ofrecer una misma gama de productos para nuestros diversos clientes.

Los productos que se han escogido para que formen parte de la carta de la pastelería, han sido elegidos con respecto a los siguientes criterios:

- a) Contar con los productos más vendidos y más pedidos de la competencia, es decir, no podemos esperar que nuestra competencia directa e indirecta cuente con productos, los cuales nosotros no preparamos pues al ser productos de la misma línea se juega un papel muy importante tener los productos que los clientes prefieren y enfocarnos en cómo añadirle valor de tal forma que nuestros productos ganen posición en el mercado por ser preferidos entre los clientes.
- b) Productos que utilicen en su proceso de producción sólo alimentos permitidos para nuestros clientes.
- c) Productos que generen un margen positivo para la empresa pues no vamos a invertir esfuerzos en productos que no retribuyan con un margen positivo.

Los productos que han sido escogidos para que formen parte de nuestra primera carta de presentación de productos de la pastelería se encuentran en una tabla con su respectiva descripción de cómo es su proceso de elaboración.

Pero para tener una vista previa de cómo será el diseño de la carta y su distribución se cuenta con las siguientes imágenes:

## **PASTELES:**



### **Pasteles de Choclo**

#### **Ingredientes:**

- Un poco de aceite light o girasol.
- 4 Tazas de granos de choclo crudo.
- Cucharadas de pimiento rojo picado.
- 1 Taza de leche descremada.

Claros de huevo ligeramente batidas.

1 Cucharada de jugo de limón fresco

1 Cucharada de semilla de apio.

#### **Preparación**

Pre Caliente el horno a 350o (175o). Cubra el interior de un molde de 6 tazas de capacidad con un poco de aceite. Aparte, mezcle todos los ingredientes en un bol o molde, cubra y hornee por 45 minutos, hasta que el pastel este firme.

### **Pasteles de Zanahoria**

#### **Ingredientes:**

- |  |   |
|--|---|
| 1 Taza de harina de soya               | 1 ½ Taza de aceite light o girasol        |
| 1 Taza de harina de trigo              | 2 huevos                                  |
| 450 gramos de azúcar light o (splenda) | 3 Tazas de zanahoria rallada cruda        |
| 2 Cucharaditas de bicarbonato          | ½ Taza de nuez, picada y tostada al horno |
| 2 Cucharadita de canela                | 1 paquete de queso descremado             |
| ½ Cucharadita de sal                   |   |
| 2 cucharaditas de vainilla             |   |

#### **Preparación**

Cernir ingredientes secos (harina, azúcar, bicarbonato, canela y sal). Agregar el aceite y batir bien. Agregar los huevos de uno en uno batiendo bien, agregar las zanahorias y batir 5 minutos. Finalmente, añadir las nueces. Dividir la mezcla en dos moldes redondos engrasados y enharinados. Hornear 1 hora a 350o F (180 centígrados).

Para el betún batir la mantequilla light hasta cremar, agregar el queso tibio luego el azúcar y la vainilla. Batir hasta que quede una mezcla suave de betún.

Poner una capa de betún sobre el pastel y poner el otro pastel encima, forrar el pastel con el betún de queso crema y espolvorear nuez picada en los lados.



### **Pasteles de Manzana Verde**

#### **Ingredientes:**

Edulcorante líquido a gusto.

Ralladura de 2 limones

1 Yogurt desnatado

2 Vasos medios de harina de trigo

¾ Vasos de aceite de girasol o maíz

4 Manzanas

1 Sobre de levadura en polvo

Canela

4 Huevos

#### **Preparación**

Separar las claras de las yemas de huevo, batirlas a punto de nieve.

A parte de batir las yemas con el edulcorante líquido, el yogurt desnatado, el aceite y la ralladura de los limones, hasta que quede una consistencia cremosa.

Añadirles las claras a punto nieve hasta que quede la mezcla esponjosa, agregar la harina y la levadura, hasta que dicha preparación se espese y reservar.

Pelar las manzanas y cortar en rodajas finas, aceitar el molde y verter la mitad de la mezcla, sobre ella colocar la mitad de las rodajas de manzana y Añadir el resto de la mezcla.

Colocar el resto de las rodajas de manzana y espolvorear con canela.

Encender el horno y calentar por 15 minutos.

Introducir el pastel en el horno por media hora, a fuego lento.

Para saber si está cocida pinchar con un palillo, si sale limpia ya se puede retirar del horno.



## Pasteles de Chocolate

### Ingredientes:

2 Huevos  
 Claras  
 1 Taza de edulcorante para cocción color café  
 $\frac{3}{4}$  Taza de harina de trigo  
 1 Cd. De polvo hornear.

1/3 De taza de cacao amargo en polvo.

### Preparación

Bates las claras, el huevo y el edulcorante hasta obtener una mezcla homogénea.

Coloca los ingredientes secos en un cernidor o colocador, es decir la harina, el polvo para hornear y el cacao en polvo y mezclarlo bien.

Reparte en tres porciones y ve vaciando una por una de manera lenta en la mezcla líquida de manera envolvente para que no queden grumos.

Humedece con un poco de manteca un refractario para hornear y coloca harina para que no se pegue la mezcla, viértela al horno por unos 30 minutos a temperatura media.

Para verificar que esté listo se puede meter un cuchillo y si no sale masa está listo.

## BOCADITOS:



## Bizcochuelos de Queso Descremado

### Ingredientes:

200 gramos Harina de trigo  
 1Huevo  
 Margarina Light 30 gramos  
 1 cucharada Edulcorante en polvo 30 gramos  
 Ralladura de limón al gusto

Leche descremada 150 ml.

1 cucharada Esencia de vainilla al gusto

Salvado de trigo 30 gramos

1 cucharada de Polvo de hornear 10 gramos

Queso descremado  
Ralladura de naranja

### **Preparación:**

Mezclamos la margarina y el edulcorante luego la ralladura de limón batimos y poco a poco le agregamos polvo de hornear y una cucharada de esencia de vainilla.

En un recipiente aparte batimos el huevo y le agregamos poco a poco a la mezcla anterior.

Agregamos la harina y la leche descremada hasta obtener una masa liviana. Finalmente mezclamos el salvado de trigo.

En un molde engrasado y enharinado colocamos la mezcla.

El horno tiene que estar precalentado a 200 grados F introducimos durante unos 10 a 15 minutos y bajamos la temperatura para que no se quemen. Una vez hecho los bizcochuelo los rellenamos con queso descremado y un poco de edulcorante, y adornamos con ralladura de naranja.



### **Galletas con Manzana**

#### **Ingredientes:**

½ Taza de harina de trigo

1 ½ Taza de copos de avena.

1 Cucharadita de polvo de hornear.

½ Cucharadita de bicarbonato.

½ Cucharadita de sal.

¾ De taza de azúcar light o Splenda.

¾ De taza de azúcar morena

6 Cucharadas de mantequilla sin sal o light, suavizada.

Cucharadita de extracto de vainilla.

1 Huevo grande

¼ De taza de manzanas secas cortadas finamente.

### **Preparación**

Precalienta el horno a 350o.

Combina en un bol los ingredientes secos: harina, avena, polvo de hornear, bicarbonato y sal. Mezclar muy bien.

Coloca el azúcar y mantequilla en un bol grande, mezcla muy bien con la batidora hasta que este cremosa. Agrega la vainilla y el huevo. Mezcla muy bien. Agrega gradualmente los ingredientes secos.

Detén la batidora, adiciona la manzana y mézclala con una espátula usando movimientos envolventes.

En una bandeja cubierta con papel encerado, distribuye la mezcla por cucharaditas, bien separadas para que no se paguen entre sí. Hornea durante 9 minutos.

Retíralas del horno y déjalas enfriar en una rejilla, para que queden crocantes.



### **Budín**

#### **Ingredientes:**

1 manzana en cubos

1 taza de leche en polvo descremada

½ taza de harina de trigo

1 pera en cubos

2 yemas claras batidas a nieve

2 cucharadas de polvo de hornear

Media taza de jugo de naranjas

#### **Preparación:**

Batir las yemas con el edulcorante y la canela.

Mezclar la leche en polvo con el salvado y el polvo de hornear y agregar suavemente las claras batidas.

Agregar las frutas a las yemas batidas, añadir la remolacha rallada y la mezcla de leche con el salvado y las claras.

Unir suavemente y volcar en un molde tipo budín Inglés, rociado con rocío vegetal oleoso. Hornear a fuego lento hasta que se cocine. Si lo desea, bañar con el jugo de naranja.

Preparación paso a paso del budín dietético de frutas frescas: 2 porciones tienen la misma cantidad de calorías que 1 manzana

## CUPCAKES



### Cupcakes de grosella y chocolate sin azúcar

#### *Para el cupcake*

- 100ml de leche descremada
- 120 ml de aceite light, oliva o girasol
- 1 huevo grande
- 140 gramos de harina de trigo

#### *Para el decorado*

- 1 cucharadita de levadura
- 1 cucharadita de edulcorante líquido
- 1 cucharadita de extracto de vainilla
- 1 puñado de grosellas deshidratadas
- \*75 gramos de mantequilla sin sal
- \*Cucharadas de edulcorante en polvo
- \*1 ½ cucharadas de leche descremada
- \*50 gramos chocolate negro sin azúcar.

### Preparación:

Preparar los papeles para cupcakes en la bandeja de horno y encender a 170 grados. Batir en un bol o molde el huevo con el edulcorante. Incorporar el aceite leche y extracto de vainilla sin dejar de batir. Tamizar la harina con la levadura y añadir sin sobre batir, es decir mezclar lo justo para que se amalgame todo y por último, añadir las grosellas .Hornear durante 20-25 minutos, estarán listos cuando al pinchar con un palillo, este salga limpio rinde 6 grandes o 18 pequeños cupcake.

Para la decoración deshacer el chocolate a baño maría y reservar. Tamizar el edulcorante y batir con la mantequilla y la leche hasta que se aclare la mezcla, tres minutos. Añadir el chocolate una vez frío y seguir batiendo unos minutos más. Poner en la manga pastelera y decorar los cupcakes.



### Cupcakes de limón

**Ingredientes:**

1 limón mediano  
1 taza de mantequilla light  
6 claras de huevo  
Cucharaditas de extracto de vainilla.  
1 cucharadita de bicarbonato de sodio.  
 $\frac{3}{4}$  tazas de harina de trigo.  
1 cucharada de polvo de hornear  
1 cucharadita de sal  
1 taza de yogurt normal.  
36 sobres de sobres splenda

**Preparación:**

Precaliente el horno a 350 F. Engrase los moldes de cupcakes.

Corte el limón en 4 partes, quite las semillas y molerlo en el procesador de alimentos. (Si prefiere puede eliminar la cáscara, puesto que es la parte más ácida del limón). Separe esta mezcla.

En la batidora cremar la mantequilla a velocidad media e incorpore los sobres de azúcar, incorpore las claras de huevo, una a la vez por un minuto más y luego agregue la vainilla.

En otro recipiente mezcle los ingredientes secos; harina, bicarbonato, polvo de hornear y sal.

Incorpore la mezcla de la mantequilla, un tercio de la mezcla de los ingredientes secos permita que se incorpore a velocidad media en la batidora, agregue de forma alternada el yogurt y la mezcla restante de ingredientes secos. Por último incorpore el limón molido.

**Cupcakes de Naranja sin azúcar****Ingredientes:**

1 huevo mediano  
180g de leche descremada o desnatada  
60g de aceite light o girasol  
4 cucharadas de edulcorante líquido  
La ralladura de 2 naranjas medianas.  
250 g de harina de trigo  
Cucharaditas de levadura

**Figura 21.** Cupcakes de naranja decorado

**Preparación:**

Mezclamos en un molde o bol la leche, huevo, aceite y el edulcorante líquido. Lo batimos bien con una batidora eléctrica para que se integre todo.

Añadimos la ralladura de naranja y volvemos a batir otro poco, agregamos la mitad de la harina mezclada con la levadura y tamizada, batimos

Esta vez para amasar e incorporamos la otra mitad y batimos.

La masa es diferente a la textura que suelen tener el resto de masas de cupcakes, esta se parece más a la textura del pan, es más sólida y pringosa.

Precalentamos el horno a 200 grados F. Colocamos los moldes de los cupcakes con las cápsulas y metemos la masa en una manga pastelera, cortamos la punta y vamos rellenando los moldes hasta 2/3 de su capacidad. Horneamos durante 10 minutos o hasta que pinche con un palillo y salga limpio.

**Cupcakes de vainilla sin azúcar****Ingredientes:**

100ml de aceite de oliva o light

Huevos

220 gramos de harina de trigo

Cucharaditas de levadura

100 ml de leche descremada

1 cucharadita de zumo de limón

2 cucharaditas de extracto de vainilla

65 gramos de edulcorante

250 gramos de mantequilla light

**Preparación:**

**Figura 23.** Cupcakes de vainilla decorado

Echamos el zumo de limón en la leche y dejamos reposar 5 a 10 minutos.

Precalentamos el horno a 180 grados.

Batimos los huevos, edulcorante y aceite e incorporamos la harina, tamizada con la levadura y a continuación la leche previamente mezclada con el limón y extracto de vainilla. Rellenamos las cápsulas hasta los 2/3 y horneamos 18 minutos o hasta que un palillo salga limpio.

Mientras se enfrían, batimos la mantequilla, edulcorante, leche y extracto de vainilla; batimos al menos 10 minutos a velocidad alta, hasta que la mezcla se integre y se aclare. Lo decoramos con la manga y le añadimos virutas de chocolate sin azúcar.

## Cupcakes de chocolate sin azúcar



### Ingredientes:

- 2 huevos
- 125 ml de edulcorante
- 120 gramos de harina de trigo
- 120 gramos de mantequilla light
- 1 cucharadita de polvo de hornear
- 80 ml leche descremada o desnatada
- 6 onzas de chocolate negro sin azúcar
- 1 cucharadita de cacao en polvo sin azúcar

### Preparación:

Precalentar el horno a 175 grados F y colocar los papelitos de cupcakes en el molde. Mezclar la leche y sirope y en un molde tamizar la harina y polvo de hornear batir a velocidad media la mantequilla hasta que empiece a blanquear y este cremoso aproximadamente 3 minutos y añadimos un huevo y después el otro. Cuando este todo bien mezclado ir añadiendo poco a poco la harina y polvo de hornear y por último añadir la leche, edulcorante y mezclar bien. Horneamos unos 25 minutos y dejamos reposar 5 minutos en una rejilla. Para la decoración colocar en un moldea fuego medio el chocolate, mantequilla, cacao y la leche hasta que se derrita dejar que se enfríe un poco antes de verterla sobre el cupcake.



## Sorbete de Limón:

### Ingredientes:

- 1 taza de leche descremada
- 1 taza de zumo de limón
- Ralladura de limón
- 1 clara de huevo
- Edulcorante

**Preparación:**

Mezclar todo en la batidora menos la clara de huevo. Añadir el edulcorante a gusto y poner en el congelador. Cuando este medio congelado añadimos la clara batida a punto de nieve y mezclamos bien. Poner en el congelador nuevamente hasta que esté totalmente helado. Una porción de este sorbete aporta unos 25 gramos de carbohidratos y hasta 9 gramos de grasas.

**Flan de Coco****Ingredientes:**

1 coco rallado fresco (solo pulpa y reservar la leche de coco)

14 sobre de edulcorante

8 huevos enteros

1 cucharada de leche de coco

¼ taza de leche descremada

¼ taza de crema light

1 cucharada de ralladura de naranja

**Preparación:**

En la batidora o licuadora colocar todos los ingredientes y bate hasta que quede como un mousse. A continuación, invierte el contenido sobre el molde engrasado. Cocina a baño de María 35 minutos a 180 grados centígrados. Por último, desmolda y rocía con el zumo de la naranja. Congela el líquido restante del coco más unas gotas de edulcorante, tritura en la licuadora hasta obtener una granita. Decorar con esto y hojas de Menta fresca. 117



## **Pudin**

### **Ingredientes:**

4 manzanas verdes  
300 gramos de harina de trigo  
200 gramos de uvas pasas  
Edulcorante

### **Preparación:**

Para comenzar lavamos las manzanas, cortar en rodajas y cocinar en un poco de agua junto con las pasas. A continuación, colamos la fruta y la colocamos en un molde para hornear. Reservar el zumo.

Cubrir la fruta con la harina light, regar con el edulcorante e introducir en el horno durante unos 20 minutos. Cada cierto tiempo verter por encima algo de zumo de la cocción de las manzanas, para evitar que se reseque demasiado.



## **Gelatina de Fresa**

### **Ingredientes:**

250 gramos de fresas  
1 sobre de gelatina de fresa  
250 gramos de yogurt natural o light  
Edulcorante  
Hojas de menta

### **Preparación:**

Lavamos y secamos las fresas le quitamos los rabitos verdes, las picamos y las trituramos con la batidora. Reservamos.

Ahora elaborar la gelatina de fresa de sobre, según las instrucciones del fabricante o como acostumbramos a prepararla. Reservamos.

Edulcorarnos el yogurt según nos guste y removemos. Una vez cumpliendo este pasó, lo echamos en un molde las fresas naturales triturados y mezclados bien.

A continuación, incorporamos al mismo molde la gelatina de fresa de sobre y volvemos a mezclar bien.

Repartimos la gelatina de fresa en distintos recipientes y adornamos con unas hojas de menta fresca. Llevamos a la refrigeradora y dejamos que repose unas horas, hasta que estén bien cuajadas y frías.



### **Dulce de Leche**

#### **Ingredientes:**

6 huevos

6 cucharadas de azúcar light

1 litro de leche descremada

1 cucharadita de vainilla

#### **Preparación:**

Semibatir los huevos con el azúcar sin espumar demasiado. Incorporar la leche revolviendo con un palito de madera. Perfumar con una cucharadita de vainilla. A continuación acaramelar, verter la preparación y cocinar a baño María en horno moderado una hora aproximadamente.

Se pincha con un palito o la punta del cuchillo en el centro y sale limpio significa que ya está listo.

Retirar, enfriar hasta que tome temperatura ambiente y luego poner en la refrigeradora durante unas horas y recién desmoldar.

Para concluir estas preparaciones para diabéticos no significan que no aporten calorías o bien que los ingredientes sean todos aptos para diabéticos; solo que al ingerirlo ocasionalmente y en cantidades mínimas como están estudiadas en las recetas permiten que éstas sean viables dado que el volumen que se determinan.

Para concluir estas preparaciones para diabéticos no significan que no aporten calorías o bien que los ingredientes sean todos aptos para diabéticos; solo que al ingerirlo ocasionalmente y en cantidades mínimas como están estudiadas en las recetas permiten que éstas sean viables dado que el volumen que se determinan.

## Precio

Los precios son establecidos acorde a las necesidades de los clientes y tendencias del mercado, puesto que cuenta con un alto índice de consumidores, por lo tanto; debido a las características del consumidor los productos cuentan con una alta calidad nutritiva y dietética, siendo entonces los precios los siguientes:

PRECIOS		
INGRESOS	VALOR	CANT
PASTEL DE CHOCLO	25.00	14
PASTEL DE ZANAHORIA	20.00	14
PASTEL DE MANZANA VERDE	25.00	14
PASTEL DE CHOCOLATE	28.00	14
BIZCOCHUELOS DE QUESO	1.50	100
GALLETAS	0.35	720
BUDIN	1.80	200
AGUAS	12.00	10
CUPCAKES LIMON	2.50	80
CUPCAKES GROSELLA Y CHOCOLATE	2.50	80
CUPCAKES DE NARANJA	2.50	80
CUPCAKES DE VAINILLA	2.50	80
CUPCAKES DE CHOCOLATE	2.50	80
FLAN DE COCO	2.50	100
PUDIN	2.50	80
GELATINA DE FRESA	1.00	300
SORBETE DE LIMON	3.00	80
DULCE DE LECHE	2.50	130

### **Proceso de Producción:**

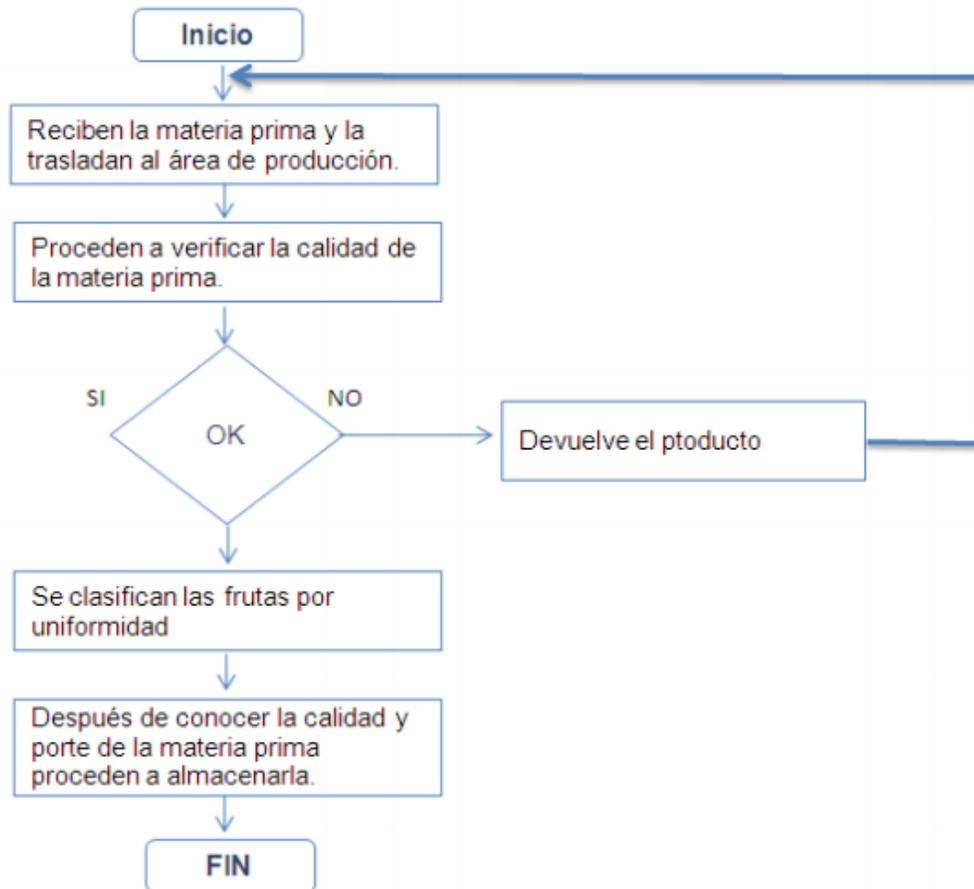
Dentro del proceso de producción de cualquier producto que se ofrezca en la pastelería, se recurre a procesos que son necesarios para el correcto funcionamiento de la cadena pues esto ayudará a que no haya dudas del proceso ni de las responsabilidades dentro del equipo de trabajo y de esta forma conseguir un producto más óptimo que incluye un servicio agradable.

Antes de continuar, recordar que los involucrados en el proceso de producción son los operarios, proveedores, jefe de producción.

### **Proceso de Recepción de los insumos:**

El proceso consta de las siguientes actividades:

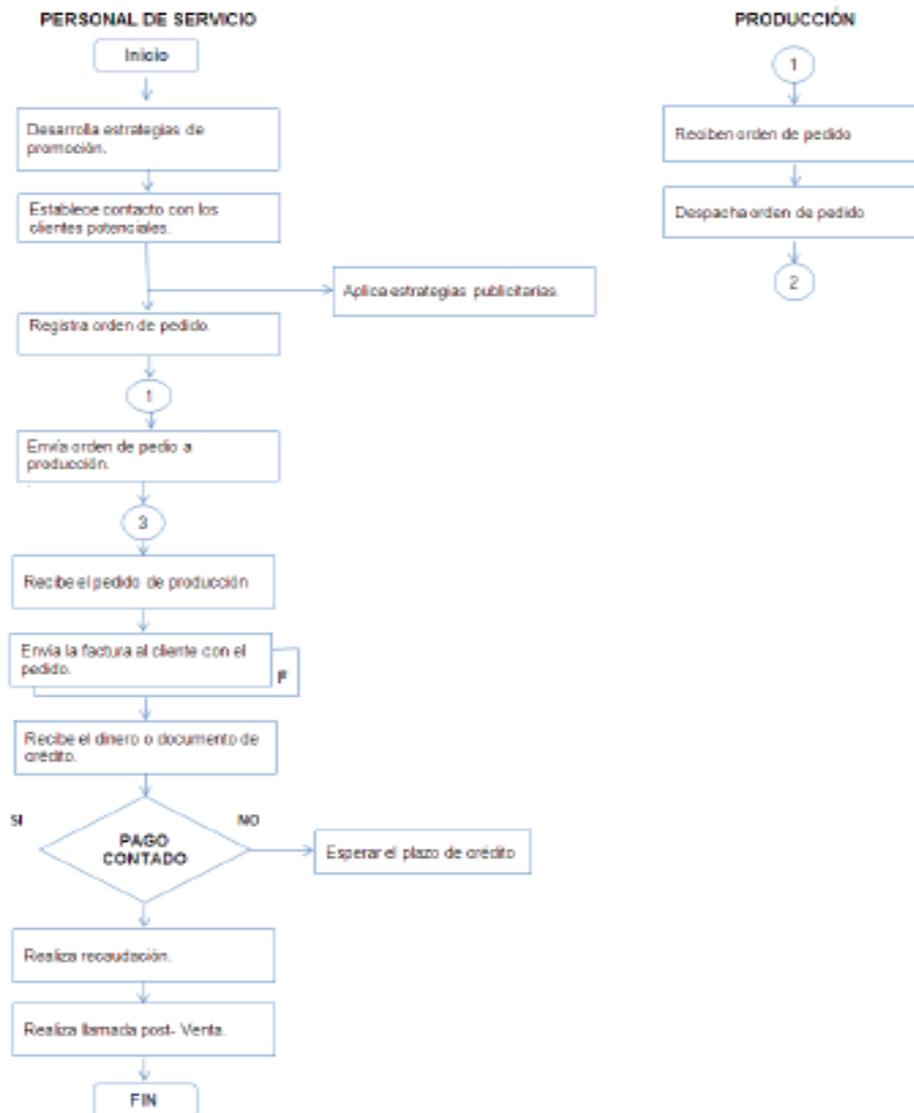
- 1) Los operarios reciben los insumos y lo trasladan al taller.
- 2) Proceden a verificar la calidad de la materia prima, para constatar de que esté en óptimas condiciones, serán revisadas en su totalidad.
- 3) Se clasifican los insumos para cada tipo de producto como dulce, salado o bebidas y también por elaboración o decoración.
- 4) Después de conocer la calidad y el porte de los insumos proceden a elaborar los productos.



### Proceso de preparación:

El proceso consta de las siguientes actividades:

- 1) Selecciona la receta sea por el pedido o por elaboración propia para el negocio.
- 2) Mide los ingredientes acorde a la cantidad de pasteles y bocaditos.
- 3) Mezcla los ingredientes para la pre cocción o cocción total, según sea la receta a preparar.
- 4) Cocción u horneado, en el caso de pasteles las masas serán batidas y amasadas para ser colocadas en los moldes, que irán al horno hasta estar totalmente cocidas.
- 5) Pone los pasteles cocidos en enfriamiento para en lo posterior ser decorados.
- 6) La decoración estará a cargo de los operarios.
- 7) Encargados de decorar los pasteles o bocaditos.
- 8) Procedan a colocar los pasteles en los congeladores o empacados para ser entregados según el pedido.



### Buscar Proveedores de insumos orgánicos y de calidad

Para contar con los insumos necesarios en la elaboración de los productos que se ofrecerán al cliente t, se necesita escoger un proveedor que se adecúe a nuestras especificaciones de calidad y requerimientos de producción.

Se ha realizado una lista con los proveedores de alimentos orgánicos garantizados y reconocidos legalmente por su calidad pues, se encuentran recomendados en la información del Ministerio de Ambiente, para tener una amplia gama para elegir lugares que nos ofrecen los insumos que requerimos.

- Madre Natura (Calle Chiclayo 815, Miraflores)
- La Calandria (Calle 28 de Julio 202, Barranco)

- Las vacas felices. (Calle Colina 108, Barranco)
- Punto Orgánico (Av. La Mar 1163, Miraflores)
- La Panadera (Jr. Alfonso Ugarte 141, Barranco)
- Eco Tienda Natural (Calle Porta 275, Miraflores)
- Enkanto (Av. La Paz 646 – El Suche, Miraflores)
- Bio Deli (Av. Petit Thouars 4828, Miraflores)
- Uma (Calle Chiclayo 985, Miraflores)
- Natural Store (Av. Arenales 2094, Lince)
- Shanti (Av. Petit Thouars 4690, Miraflores)
- Bio Zenda (Av. Pedro Venturo 218 tienda A 108, Surco)
- The Natural Shop (CC Caminos del Inca tienda 133)
- Salvia (Av. Primavera 1295 – Monterrico, Surco)
- Kasa Kambalache (Calle 2 de Mayo 157, Barranco)

Considerando todas las opciones de proveedores se realizará un análisis con criterios de evaluación para elegir eficientemente al proveedor.

### **Proponer criterios de evaluación para escoger al proveedor**

Una característica importante es la calidad de los productos pero considerando que se encuentran todos los proveedores en la página del ministerio de ambiente entonces vamos a suponer que la calidad entre los productos es la misma.

**La ubicación del proveedor:** en donde se encuentra su lugar de despacho cuando tengamos pedidos de últimos momentos puedan responder y llegar lo antes posible.

**Los precios:** es una característica importante pues cuanto menor sea y con la calidad adecuada será más beneficioso-

**Las promociones:** que facilidades de pago nos dan, que facilidades de agrupar los productos y los descuentos que nos puedan brindar.

**Tipo de contrato:** es decir, por cuanto tiempo suelen hacer los negocios, las características legales y qué incluye su servicio como puede ser el transporte de insumos u entre otras cosas que le agreguen valor a su servicio.

**Disponibilidad de insumos:** es importante pues a partir de su disponibilidad, podrán responder más rápido a nuestros pedidos

### **Buscar Proveedores de insumos orgánicos y de calidad**

Para contar con los insumos necesarios en la elaboración de los productos que se ofrecerán al cliente, se necesita escoger un proveedor que se adecúe a nuestras especificaciones de calidad y requerimientos de producción. Se ha realizado una lista con los proveedores de alimentos orgánicos garantizados y reconocidos legalmente por su calidad pues, se encuentran recomendados en la información del Ministerio de Ambiente, para tener una amplia gama para elegir lugares que nos ofrecen los insumos que requerimos.

- Madre Natura (Calle Chiclayo 815, Miraflores)
- La Calandria (Calle 28 de Julio 202, Barranco)
- Las vacas felices. (Calle Colina 108, Barranco)
- Punto Orgánico (Av. La Mar 1163, Miraflores)
- La Panadera (Jr. Alfonso Ugarte 141, Barranco)
- Eco Tienda Natural (Calle Porta 275, Miraflores)
- Enkanto (Av. La Paz 646 – El Suche, Miraflores)
- Bio Deli (Av. Petit Thouars 4828, Miraflores)
- Uma (Calle Chiclayo 985, Miraflores)
- Natural Store (Av. Arenales 2094, Lince)
- Shanti (Av. Petit Thouars 4690, Miraflores)
- Bio Zenda (Av. Pedro Venturo 218 tienda A 108, Surco)
- The Natural Shop (CC Caminos del Inca tienda 133)
- Salvia (Av. Primavera 1295 – Monterrico, Surco)
- Kasa Kambalache (Calle 2 de Mayo 157, Barranco)

Considerando todas las opciones de proveedores se realizará un análisis con criterios de evaluación para elegir eficientemente al proveedor.

### **Proponer criterios de evaluación para escoger al proveedor**

Una característica importante es la calidad de los productos pero considerando que se encuentran todos los proveedores en la página del ministerio de ambiente entonces vamos a suponer que la calidad entre los productos es la misma.

**La ubicación del proveedor:** en donde se encuentra su lugar de despacho pues cuando tengamos pedidos de últimos momentos puedan responder y llegar lo antes posible.

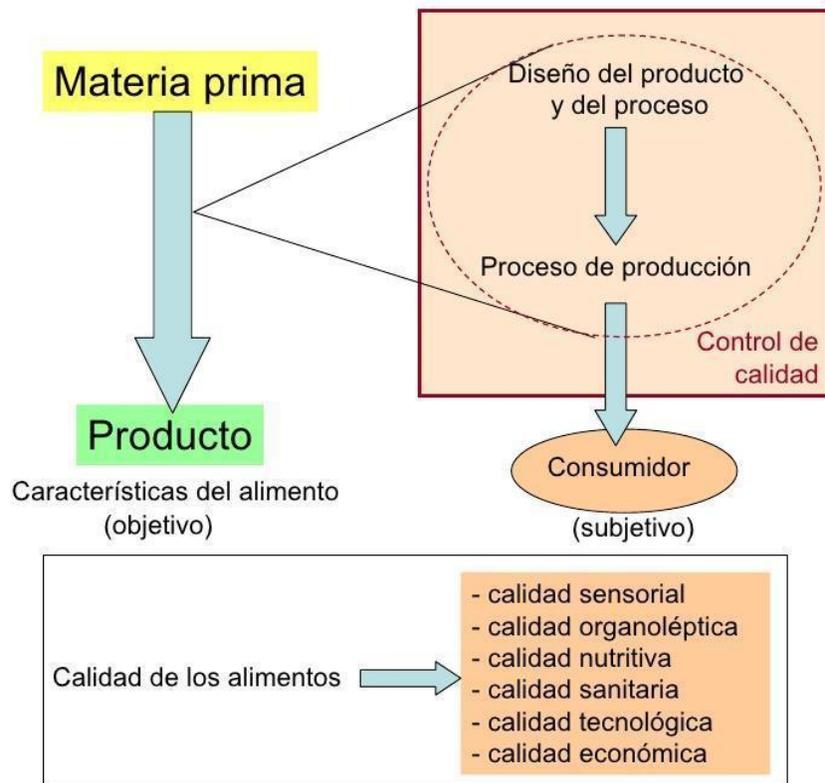
**Los precios:** es una característica importante pues cuanto menor sea y con la calidad adecuada será más beneficioso-

**Las promociones:** que facilidades de pago nos dan, que facilidades de agrupar los productos y los descuentos que nos puedan brindar.

**Tipo de contrato:** es decir, por cuanto tiempo suelen hacer los negocios, las características legales y qué incluye su servicio como puede ser el transporte de insumos u entre otras cosas que le agreguen valor a su servicio.

**Disponibilidad de insumos:** es importante pues a partir de su disponibilidad, podrán responder más rápido a nuestros pedidos.

### **Establecer control de calidad a priori**



Diseño del Servicio

**Selección del Personal:**

Para seleccionar a la gente adecuada, tenemos que establecer el perfil del puesto. Hay que tener en cuenta que las personas que entran a trabajar deben de tener nociones básicas de los insumos saludables que se utilizará.

**Publicación en los medios de comunicación de la oferta de trabajo**

La publicación de las Ofertas de Empleo se publicarán en la página Web de “*www.trabajando.com*” como también en el diario el Comercio vía web e impreso.

**Información de la persona de contacto opcional**  
(uso interno, no será publicado en la Oferta de Empleo)

Ruc *	<input type="text"/>
Nombre de empresa *	<input type="text"/>
Nombre del contacto *	<input type="text"/>
Teléfono del contacto *	<input type="text"/> Ext. <input type="text"/>
Departamento *	seleccione ▼
E-mail de Recepción de Cv's *	<input type="text"/>
Email del contacto *	<input type="text"/>

A continuación los requisitos para la publicación en la página Web de [www.trabajando.com](http://www.trabajando.com)

**Información Principal**

Puesto / Título *	<input type="text"/>
Nº de vacantes *	<input type="text"/>
Tipo de cargo *	seleccione ▼
Area *	seleccione ▼
Sector de la oferta *	seleccione ▼
Nombre Empresa a figurar *	<input type="text"/>
Descripción de la Oferta de Empleo *	<input type="text"/>

**Contrato**

Tipo de Contrato *	seleccione ▼
Duración del Contrato	<input type="text"/>
Jornada laboral *	seleccione ▼
Horario	<input type="text"/>
Forma pago salarios *	seleccione ▼
<input type="checkbox"/> Mostrar Salario en la Oferta	
Salario comentarios (comisiones/incentivos)	<input type="text"/>

**Requisitos**

¿Cuál es el perfil que busca? \*

Estudios superiores (Profesional, técnico-profesional, técnico)  
 Estudiante  
 Oficio (no requiere estudios superiores)  
 Indiferente

Experiencia Laboral \*

Años \*

Estudios mínimos \*

Esta oferta no requiere idiomas

Idiomas que requiere la oferta

Idioma materno

Lectura:  Escritura:  Conversación:

Software que requiere la oferta

Software

Nivel:

Requisitos Mínimos \*

Coche propio  (Marcar si desea indicar que el candidato debe disponer de coche)

Tipo de carné de conducir

Preguntas al Candidato  (Marcar si se desea formular preguntas específicas al candidato)

**Clasificación de la Oferta de Empleo**

Oferta en el extranjero  (Marque esta casilla si la oferta es en el extranjero)

Seleccione Ubicación de la Oferta.

Departamento: \*

Admite personas con discapacidad  (Marcar si a la oferta pueden acceder personas con discapacidad)

**Vigencia de la Oferta de Empleo**

Días vigencia de la Oferta \*

**Observaciones de la Oferta**

(Uso interno, no será publicado en la Oferta de Empleo)

**Desplegar Oferta en el Extranjero**

Publicar Oferta en el Extranjero  (Marcar si la oferta será visible en portales extranjeros)

La publicación del empleo en el Diario el Comercio.

Elija su aviso

<p><b>Aviso Web Gratuito</b></p> <p><b>Gratis</b></p>  <p>Publique su aviso gratuitamente en <a href="http://www.aptitus.com">www.aptitus.com</a></p>	<p><b>Aviso Web Destacado</b></p> <p><b>S/.15</b></p>  <p>Su aviso estará publicado en la web y estará ubicado en los primeros lugares del resultado de búsqueda</p>	<p><b>Aviso Económico</b></p> <p>Desde <b>S/.21</b></p>  <p>Su aviso web se publicará el día domingo en Los Clasificados del suplemento APTITUS de:</p> <p><b>Diario El Comercio y/o diario El Trome</b></p>	<p><b>Aviso Preferencial</b></p> <p>Desde <b>S/.247</b></p>  <p>Su aviso web se publicará el día domingo en la sección de avisos Preferenciales del suplemento APTITUS de:</p> <p><b>Diario El Comercio y/o diario El Trome</b></p>
--	---	--	--

### Entrevistas con los interesados

Luego de la publicación en las bolsas de trabajo; se llama a los candidatos para tener la primera etapa de reclutamiento que es una entrevista personal, en la cual se tendrá con tres entrevistadores como mínimo, luego de la entrevista se les hace unas pruebas psicométricas.

Se pedirá al postulante que entregue su CV al entrevistador para conocer el nombre, edad, estudios entre otros datos básicos

A continuación las preguntas base para la primera parte de la entrevista <sup>6</sup>

- Cuéntame acerca de ti
- Dígame alguna virtud y defecto que tenga
- ¿Por qué dejaste tu último trabajo?
- ¿Qué experiencias tienes en la cocina con insumos saludables?
- ¿Te consideras exitoso?
- ¿Qué hiciste últimamente para mejorar tus conocimientos?
- ¿Estás buscando trabajo en otras empresas?
- ¿Por qué desea trabajar con nosotros?
- ¿Qué remuneración piensa ganar?
- ¿Estarías dispuesto a trabajar por la noche, horas extras o fines de semana? ¿Y a mudarte por el trabajo?
- Consideras que trabajas bien en equipo
- ¿Cuál dirías que es tu punto más fuerte? ¿Porque crees que te

<sup>6</sup> <https://es.scribd.com/doc/34325375/preguntas-basicas-para-una-entrevista>

iría bien en el trabajo si te contratamos?

- Cuéntame que de algún problema que hayas tenido con tu jefe anterior
- Consideras que trabajas bien bajo presión
- ¿Estás dispuesto a poner los intereses de la empresa por encima de los tuyos?
- ¿Tienes alguna pregunta para mí?

Test de psicología, el objetivo de esta evaluación es evaluar a la persona entrevistada a fin de decidir si esta puede continuar o no en las etapas siguientes del proceso de selección.

Los test<sup>7</sup> que se emplean son los siguientes:

1. El test de Rorschach: técnica y método proyectivo de psicodiagnóstico. Se usa para evaluar la personalidad y consta de diez láminas con manchas de tinta. El psicólogo te preguntará qué podrían ser las imágenes que se ven en las manchas. Generalmente en las entrevistas de trabajo se aplica una versión resumida de la prueba.
2. El test de Lüscher: evalúa el estado psicológico de una persona, su habilidad para soportar el estrés y para comunicarse. Se trata de varias láminas donde aparecen colores y formas geométricas que la persona debe ordenar de acuerdo a sus preferencias.
3. El Test de Zulliger: también es de manchas de tinta, pero a diferencia del de Rorschach sólo son tres láminas. En este caso la pregunta también es "¿qué podría ser esto?".
4. Test gráficos: donde te piden dibujar a una persona bajo la lluvia o una casa, un árbol y una persona. De tus dibujos el psicólogo también sacará información sobre ti.

### **Filtración de los candidatos**

Luego de la primera entrevista se hace un análisis de los candidatos, para que a continuación se les haga un reporte para presentarlo al área, donde ellos deciden cuál es el que mejor cumple el perfil. Para finalizar, se le envía al candidato un email indicándole que pasaron a la siguiente etapa de entrevistas; y a los que no pasaron la selección se les envía una carta de agradecimiento.

### **Segunda Entrevista**

Esta segunda entrevista consiste en preguntas más originales, que demostrarán la creatividad de los candidatos ya que la empresa requiere de candidatos con

---

<sup>7</sup> <http://www.inacap.cl/tportalvp/exalumnos/orientador/orientador-laboral/test-psicologicos-en-la-entrevista>

originalidad y con actitud.

A continuación las preguntas que se planteó para la segunda entrevista <sup>8</sup>

- ¿Qué siente al ver pasado a la segunda etapa de la selección?
- Explícame porque crees que deberíamos contratarte
- ¿Cuánto tiempo tienes pensado trabajar con nosotros si te contratamos?
- ¿Cuáles son las tres primeras cosas que usted hace cuando se levanta por la mañana?
- ¿Qué logros suyos del pasado cree usted que lo califican particularmente para este trabajo?
- ¿Cuál es la filosofía general que describe su forma de dirigir o supervisar a otras personas?
- ¿Cómo describiría su estilo básico de liderazgo?
- ¿Qué tareas o actividades encuentra interesantes?
- ¿Qué le parece excitante de este nuevo trabajo?
- ¿Qué le preocupa acerca de este nuevo trabajo?
- Comente una circunstancia en que haya tenido que defender su punto de vista o argumentar para obtener algo que usted consideraba importante.
- ¿Ha tenido que "vender" una idea a sus colegas o compañeros de trabajo o estudio? ¿Cómo lo hizo? ¿Logró su objetivo?
- Si tuviera el tamaño de su dedo meñique y está en una licuadora, esta se va a prender en 60 segundos. ¿Qué haría?

### **Anunciar a los candidatos**

A los trabajadores se les envía a su respectivo email si pasaron las etapas de selección, los que no pasaron se les envía una carta de agradecimiento.

### **Definición de las condiciones que deben de reunir los candidatos al puesto:**

Las condiciones base es que tengan el conocimiento de los insumos saludables, de la gran variedad de productos que el Perú tiene.

Hay que tener en cuenta competencias de los candidatos, ya que están en constante trabajo en equipo.

---

<sup>8</sup> <https://es.scribd.com/doc/9343233/80-Preguntas-en-Una-Entrevista-de-Trabajo>

**Definir número de personal:** Para definir depende de la distribución del local, para comenzar: dos cocineros, una cajera y un mozo.

**Capacitación del personal:** La capacitación del personal es un proceso continuo. La capacitación nos brinda mayor nivel de calidad y productividad.

Las capacitaciones nos ayudan que el personal se sienta parte de la empresa y comprenda mejor la relación de su trabajo con el objetivo final de la empresa.

Además que ayuda tener mejor servicio a nuestros clientes.

### **Capacitación “Conociendo a la empresa”**

Es importante que al ingresar los trabajadores se les haga una adecuada capacitación básica que favorezca la integración rápida y efectiva de los trabajadores a la empresa

La capacitación tendrá elementos básicos como la presentación general de la empresa y sus políticas, aspectos de seguridad, situaciones relativas al contrato laboral y dar a conocer el compromiso que todo empleado debe tener.

La inducción que brindará esta parte es entregar toda la información general de la empresa que se considere relevante para el conocimiento y desarrollo del cargo. Sin embargo, es importante considerar que todo el personal de una empresa son vendedores, lo cual hace que sea fundamental una orientación de todos hacia una misma imagen corporativa.

En esta etapa, se deberá presentar entre otros la siguiente información: <sup>9</sup>

Estructura (organigrama) general de la compañía, historia, misión, visión, valores corporativos, objetivos de la empresa, principales accionistas y dimensión o tamaño de la empresa.

Presentación del video institucional y charla motivacional.

Productos, artículos y servicios que produce la empresa, sectores que atiende y su contribución a la sociedad.

Certificaciones actuales, proyectos en los que está trabajando la empresa y planes de desarrollo.

Aspectos relativos al contrato laboral (tipo de contrato, horarios de trabajo, tiempos de alimentación y marcaciones, prestaciones y beneficios, días de pago, de descanso y vacaciones entre otros).

Generalidades sobre seguridad social, reglamento interno de trabajo.

Políticas y compromiso de la gerencia o de la dirección de la empresa con la salud y la seguridad, y capacitación general en salud ocupacional y seguridad industrial.

La salud ocupacional

---

<sup>9</sup> <http://www.gestiopolis.com/canales8/rrhh/consideraciones-para-un-proceso-de-induccion-y-capacitacion.htm>

Se le atribuye la importancia de la seguridad, a la calidad y al control de los costos; se le convence al trabajador que es responsable de la seguridad de su trabajo.

### 5.2.1.2 Capacitación en ¿Conoces todos los productos orgánicos?

### 5.2.1.3 Capacitación en ¿Cómo preparar los platos y bebidas, adecuadamente?

#### Definición de las reglas de atención al cliente

Con la capacitación buscamos lograr un procedimiento que asegure que todos los clientes sean atendidos, rápida y cordialmente. Un esquema que guíe a nuestros empleados, dándoles las herramientas para desarrollar las habilidades de trato y servicio, que hagan que:

1. Nuestros clientes sean nuestras más eficientes herramientas de comunicación y vuelvan.
2. Nuestros empleados encuentren mayor satisfacción en su trabajo cotidiano.
3. Para ello debemos entender y transmitir:

<b>El Cliente Necesita:</b>	<b>Por lo tanto:</b>
Que lo entiendan	Escuchar con atención sus palabras y estar alerta no sólo a la comunicación verbal sino también a la no verbal.
Que lo atiendan exclusivamente	Evitar interrupciones. No hacer otras cosas. Si alguien nos llama, nos disculpamos por no poder atenderlo hasta tanto no hayamos concluido con el cliente.
Atención rápida	Atender sin pérdida de tiempo. No hacer esperar. Si tiene que esperar, avisarle que enseguida será atendido.
Recibir trato agradable	Saludar amablemente. Sonreír. Mencionar su nombre.
Que se ocupen de él brindándole soluciones	Usar frases positivas: decirle al cliente lo que podemos hacer por él y no lo que no podemos. Ej.: "Enseguida averiguo ese dato" en vez de: "No tengo ese dato".

Que lo comprendan	Demuestran entendimiento y aceptación de sus sentimientos.
Expresar sus inquietudes y necesidades	No limitarnos a brindar datos. Formular preguntas para que el cliente exprese sus necesidades, conocerlas en profundidad es la base para brindar un buen servicio y vender más.

### Capacitación ¿Cómo tratar al cliente?

Esta capacitación nos brindará mayor concepto de los clientes, se tienen diferentes aspectos que los caracteriza, son las personas más importantes de la organización, nosotros dependemos de los clientes, un cliente no interrumpe nuestro trabajo, es nuestra obligación darle un buen servicio y nuestra labor es satisfacer sus deseos.

Otro punto importante es el tema “¿El por qué se pierde los clientes?”, aquí se les indica cuales son motivos como:

- La mala calidad de los productos
- Indiferencia y mala atención
- Incumplimiento
- El precio mayor que lo pactado

Otro punto es la clave para una buena atención.

- Escuchar
- Empatía
- Enseñar
- Disponibilidad /inmediatez
- Solucionar los problemas
- Recordar al cliente
- Estar bien informados
- Respeto / Amabilidad
- Anticiparse a sus necesidades

No olvidar que la comunicación es clave para el éxito, esto va de la mano de los gestos, pensamiento, percepciones, sentimientos; hay que tener una emocionalidad positiva, una actitud segura y tranquila y para terminar y no menos importante saber escuchar al cliente para tener toda la información necesaria para brindarle una calidad y excelencia.

### **Definición de las políticas de la empresa:** <sup>10</sup>

- I. Ofrecer un servicio bien seleccionado, preparado, procesado y presentado y servido a un cliente cada vez más específico.
- II. Llevar a cabo un cuidadoso proceso de higiene en todas las áreas del local, muebles, equipo de trabajo y alimentos.
- III. Alcanzar un servicio rápido y eficiente, siempre cuidando cada paso del proceso, los modales y comportamiento para con el cliente.
- IV. Proporcionar al cliente un producto sano de excelente sabor y nutritivo..
- V. Valorar nuestros esfuerzos en base a una cultura de servicios de calidad.
- VI. Brindar trato justo y esmerado a todos los clientes, en sus solicitudes y reclamos, acatando los procedimientos establecidos
- VII. Definir por escrito, el tiempo máximo de respuesta de todo requerimiento interno o externo, es responsabilidad de cada una de las áreas
- VIII. Todos los integrantes de la empresa deben mantener un comportamiento ético.
- IX. Los puestos de trabajo en la empresa son de carácter poli funcional; ningún trabajador podrá negarse a cumplir una actividad para la que esté debidamente capacitado impulsando el desarrollo.
- X. Realizar evaluaciones periódicas y documentadas, permanentes a todos los procesos de la organización.
- XI. Preservar el entorno ambiental en todo trabajo.
- XII. Mantener en la empresa un sistema de información sobre los trabajos realizados en cumplimiento de sus funciones, proyectos y planes operativos.

#### **3.3.1.1 Explicar a los trabajadores en una reunión las políticas establecidas por la empresa**

Como se explicó anteriormente las políticas aquí se vuelve a recalcar.

### **Definición de uniforme**

Es importante precisar la importancia de este traje, ya que refleja la marca, la personalidad de la empresa, pero manteniendo la sobriedad. Hay que tener en cuenta la comodidad del traje, la elegancia así el trabajador podrá trabajar sin problemas.

El vestuario varía dependiendo el tipo de trabajo, si trabaja atendiendo al cliente es ideal que use una blusa/camisa blanca con el bordado de la marca y el nombre del trabajador para que sea personalizado, el pantalón de color negro para darle equilibrio en los colores y los zapatos negro para darle elegancia.

---

<sup>10</sup> <http://www.buenastareas.com/ensayos/Reglas-y-Politicasy-De-Una-Empresa/3032680.html>

Los que están en la concina si deberán usar toda la vestimenta de color blanco con el respectivo logo de la empresa y usar zapatillas blancas para una mayor comodidad.

**Definición de horarios de trabajo**

La jornada de trabajo es de 48 horas semanales, pero es diferente al horario administrativo que es de 45 horas. Se tiene el derecho de dos días de descanso por ser un establecimiento de atención al público.

<b>Horarios de los trabajadores de la Casita Saludable</b>				
06:00:00 a.m.	<b>Cocina</b>			
07:00:00 a.m.				
08:00:00 a.m.				
09:00:00 a.m.		<b>Atención al cliente</b>	<b>Administrativos</b>	
10:00:00 a.m.				
11:00:00 a.m.				
12:00:00 p.m.				
01:00:00 p.m.				
02:00:00 p.m.				
03:00:00 p.m.				
04:00:00 p.m.				
05:00:00 p.m.				
06:00:00 p.m.				
07:00:00 p.m.				
08:00:00 p.m.				

**Definición del estándar de calidad del servicio:**

Documento interno de la empresa que presenta normas y orientaciones que la persona y el equipo de trabajo debe cumplir y enfrentar con actitudes y los procedimientos de los procesos que tiene nuestra empresa.

**Capacitación "Reglas de servicio en La Cosecha"**

Esta capacitación nos ayudará tener una atención completa y satisfactoria al cliente, se detallará las reglas más importantes.

[http://www.protocolo.org/laboral/empresarial/reglas\\_de\\_servicio\\_a\\_tencion\\_al\\_cliente.html](http://www.protocolo.org/laboral/empresarial/reglas_de_servicio_a_tencion_al_cliente.html)

- a. Cuando dos o más personas están comiendo juntas, servir al grupo completo al mismo tiempo.
- b. Enumerar los miembros de la mesa, para así saber quién ordenó-pidió cada cosa.
- c. No apoyarse en la mesa al escribir en la comanda-pedido. Pararse derecho, en pie y apoyando la comanda-libreta-máquina en su mano.
- d. Siempre utilizar una bandeja al llevar y servir las bebidas en la mesa.
- e. Nunca ponga la bandeja en la mesa al servir. La bandeja debería descansar en una mano, mientras las bebidas son servidas con la otra.
- f. Ponga las cucharas y cuchillos de comida a la derecha del cliente; el filo debiera apuntar hacia adentro. Ponga los tenedores a la izquierda del cliente, el tenedor de ensalada por fuera.
- g. Ponga los vasos y tazas a la derecha del cliente, con el asa hacia la derecha. Las bebidas debieran ser servidas por la derecha.
- h. Al servir, no se cruce el brazo por delante de los clientes. Muévase alrededor de la mesa antes de cruzarse por delante de los clientes.
- i. Retire los platos solo cuando todos hayan terminado de comer. Retire los vasos con aperitivos en cuanto estén desocupados y sugiera a los clientes otra bebida.
- j. Por razones sanitarias, observe las siguientes reglas:
  - i. No toque los bordes de los vasos o tazas. Sosténgalos por la base o por el cuerpo.
  - ii. Toque los cubiertos solo por el mango.

- iii. Mantenga sus dedos por el borde del plato en vez de tocar adentro de él o la misma comida.
- k. Presente la cuenta cara abajo en una bandejita limpia o en una cajita. Para el servicio de cena, presente la cuenta solo después de haber sido solicitada. Para el servicio de almuerzo, tenga la cuenta lista sin tener que esperar necesariamente que la pidan.
- l. Sirva los platos con la entrada mirando hacia el cliente y cualquier otro ítem o guarnición, apuntando hacia el centro de la mesa.
- m. Los platos para ensalada debieran ser ubicados a la izquierda del cliente.
- n. Sirva los pasteles, dulces y tortas saludables de manera que la punta del trozo apunte hacia el cliente.
- o. Los cubiertos sucios deberían ser retirados después de cada plato, y reemplazados por cubiertos limpios antes de servir el próximo plato.
- p. Despeje la mesa por completo después de terminado el plato principal. Los vasos con agua deben mantenerse y ser rellenados constantemente.
- q. Limpie la mesa utilizando servilleta doblada tomada con tenazas (cuchara y tenedor) para depositar las migas en un pequeño plato sostenido al borde de la mesa.
- r. Distribuya los menús de postres después de despejar y limpiar la mesa.
- s. Despeje la mesa despacio - evite hacer sonar los platos entre sí.
- t. El vino no debiera ser servido más allá de 1/3 a 1/2 de la copa. No llene las copas hasta arriba.
- u. Asegúrese que el mesero observe las reglas del servicio dictadas por el establecimiento y por las normas de la buena educación.

Diseño de la Marca

## **Diseño del Logo de la Empresa**

### **Diseñar posibles opciones de Logo**

Se contrató a un diseñador gráfico, al cual se le explicó previamente lo que se quiere transmitir con nuestra logo.

## Aprobación del Logo

Se hizo una votación por los miembros del grupo de proyecto, con el fin de elegir cual sería nuestro logo.

El logo ganador fue:

**Marca: “LA COSECHA”**



## Slogan

### Lluvia de Ideas para el Slogan:

Se juntó al equipo del proyecto para realizar una lluvia de ideas que nos permitan resumir con una frase lo que queremos ofrecer a nuestro público objetivo. Todos brindamos ideas.

### Elección del Slogan

El Slogan elegido por el grupo de proyecto fue: *“En casa se come más saludable...”*

Diseño del local

### **Diseño del taller de producción y del local de venta:**

#### **Diseño del taller de producción:**

Las actividades que se realizarán para completar el estudio pertenecen al paquete de trabajo Diseño del Local (# 5), son las siguientes:

#### Tamaño de la tienda, taller de producción y área administrativa

Debido a que el negocio se ubicará dentro de un club deportivo, el área asignada deberá dividirse en tres secciones:

1. Taller de producción: área asignada para la producción de los productos a ofrecer.
2. Tienda de ventas: espacio asignado para la venta de los productos presentados en la carta y servicio al cliente.
3. Área administrativa: espacio establecido dentro del taller de producción, asignado con el fin de monitorear, dirigir y controlar la producción diaria.

El área mínima que deberá tener el taller de producción se determinará por el área ocupada por la maquinaria seleccionada. El espacio asignado para las actividades administrativas se ubicará dentro del taller de producción.

### **Recopilación de los datos de la empresa del mercado**

En este apartado se busca recopilar información de los equipos y máquinas utilizadas por empresas del mismo rubro, con el fin de evaluar el grado de confianza que dichas empresas tienen en el Grupo Nova.

Empresas que trabajan con equipos Nova:

- Panadería Municipal de Surco
- Panadería PANARTE(Ecuador)
- Panadería Café La Sebastiana (Colombia)
- Universidad Le Cordon Bleu

Teniendo en cuenta la buena reputación que le precede a la empresa Nova, podemos concluir que sería acertada la opción de solicitarles los equipos que serán mencionados en el siguiente apartado.

### Selección de los equipos requeridos

Selección de los equipos de la empresa nacional Nova, los cuales tienen un buen grado de confiabilidad conocida por el mercado pastelero.

Maquinaria	Largo(m)	Ancho(m)	Altura(m)
Horno estacionario	1,19	0,94	1,84
Batidora 5L teddy	0,50	0,45	0,80
Licudora	0,19	0,19	0,615
Coche max 750 de aluminio	1,00	1,00	2,00
Bandeja de Acero	1,00	1,00	0,15
Mesas de trabajo	0,90	1,20	0,95
Cámaras de frío	1,20	1,50	2,00
Hornilla	1,00	1,00	1,00
Amasadora	0,77	0,43	0,73
Balanza	0,40	0,40	0,30



## Disposición del taller de producción

Al tener un área disponible se realizará la disposición del taller, y se asignará la ubicación de cada máquina teniendo en cuenta la secuencia de producción, es decir, la distribución es que se optará es por producto.



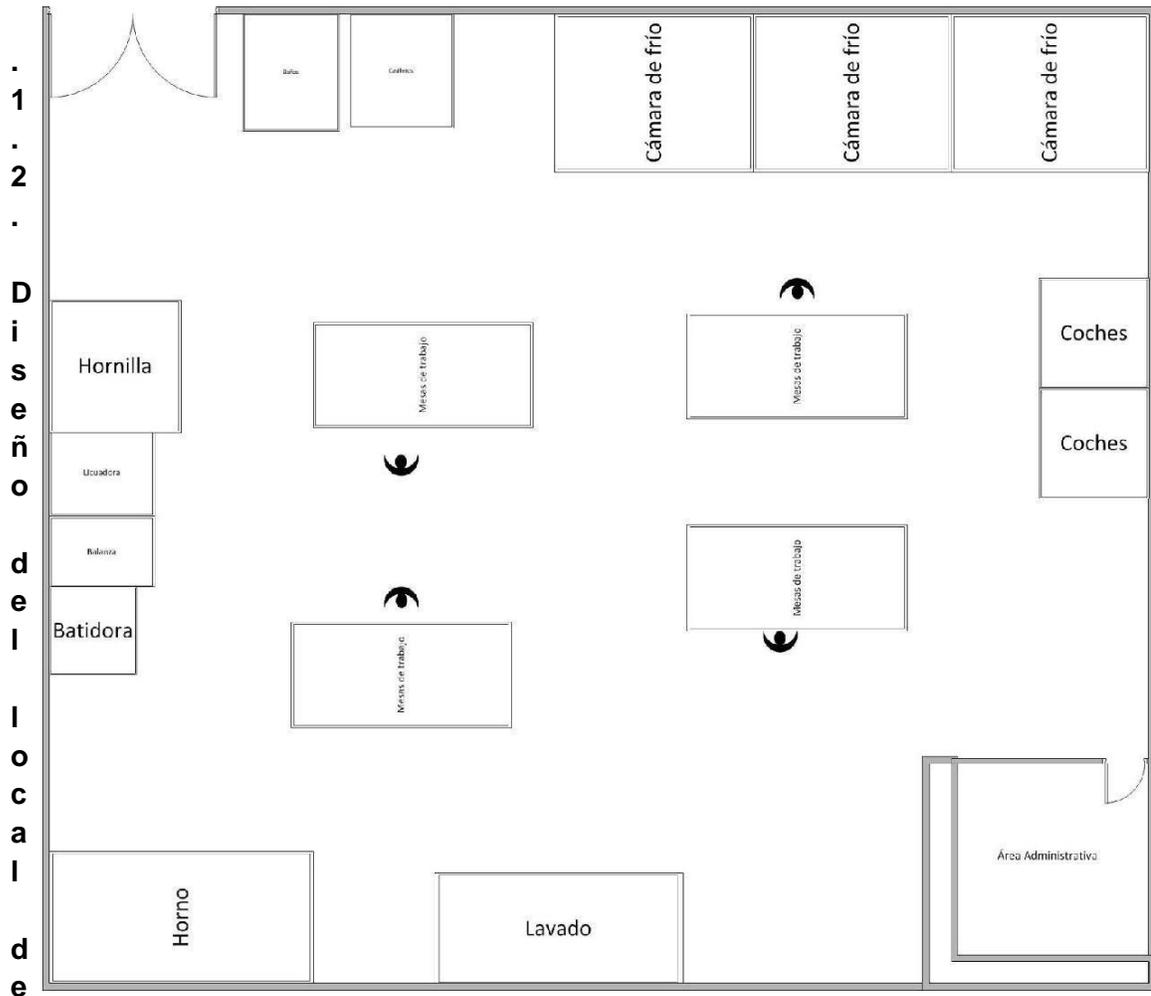
Se siguió el siguiente procedimiento para hallar el área mínima requerida, en base a las dimensiones especificadas por el fabricante:

Maquinaria	Largo(m)	Ancho(m)	Altura(m)	N	n	Tipo
Horno estacionario	1,18	0,94	1,84	1,00	1,00	Estático
Batidora 5L teddy	0,50	0,45	0,80	1,00	2,00	Estático
Licuadaora	0,18	0,18	0,615	3,00	1,00	Estático
Coche max 750 de aluminio	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	Estático
Bandeja de Acero	1,00	1,00	0,15	4,00	12,00	Estático
Mesas de trabajo	0,90	1,20	0,95	4,00	4,00	Estático
Cámaras de frío	1,20	1,50	2,00	1,00	3,00	Estático
Hornilla	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	Estático
Amasadora	0,77	0,43	0,73	1,00	1,00	Estático
Balanza	0,40	0,40	0,30	1,00	1,00	Estático
Trabajadores	x	x	1,65		4,00	Movil

Maquinaria	Ss	Sg	Se	St
Horno estacionario	1,1186	1,12	10,66	2,24
Batidora 5L teddy	0,225	0,23	2,15	0,90
Licuadaora	0,0361	0,11	0,66	0,14
Coche max 750 de aluminio	1	1,00	9,53	4,00
Bandeja de Acero				
Mesas de trabajo	1,08	4,32	25,74	21,60
Cámaras de frío	1,8	1,80	17,16	10,80
Hornilla	1	1,00	9,53	2,00
Amasadora	0,3311	0,33	3,16	0,68
Balanza	0,16	0,16	1,53	0,33
Trabajadores	0,5			

Área mínima total requerida= 42.66 m<sup>2</sup>

Teniendo en cuenta el área mínima requerida y la distribución elegida, se optó por la siguiente disposición:



venta:

Para el diseño de la tienda, se decidió contar con el apoyo de una tercera empresa dedicada al diseño de ambientes.

### Evaluación del diseño

Evaluar la propuesta realizada por la empresa encargada. Esta debe basarse en los requerimientos de diseño del ambiente (ambiente cálido y hogareño) y buena

iluminación. La propuesta será expuesta y se brindará un plazo de 1 semana para definir la aceptación o cambios que se deban de realizar.

### Aplicación del diseño

Monitoreo y control del diseño del local en base a la propuesta aceptada.

Se espera que el diseño de la tienda presente el siguiente estilo vintage:



El proyecto denominado Sport Club se ubicará en el distrito de Surco. Como ya se mencionó en documentos anteriores, la pastelería “La Cosecha” se ubicará dentro del club y contará con un área de 60 m<sup>2</sup>.

En base a lo detallado en este apartado, el área mínima requerida para el taller y el área administrativas es de 42.66 m<sup>2</sup>, la cual se halló en base a las dimensiones de los equipos que van a ser usados en la producción. En cuanto al área administrativa, tendrá como principal función la dirección, monitoreo y control de la producción.

Para el diseño de la tienda se vio la necesidad de contratar a una tercera empresa, la cual en base a nuestros requisitos tendrá que realizar la ambientación del local. Las mesas, sillas, caja registradora y demás utensilios necesarios ya se encuentran contemplados en el presupuesto de la implementación del proyecto.





El precio del resto de los equipos se obtuvo a través de la página web de mercado libre, y se eligieron teniendo en cuenta ciertas características, como la capacidad, la marca, el material con la que están hechos. Los siguientes equipos son: la licuadora, cámaras de frío, hornilla, balanza.

A continuación se presentará la lista de equipos necesarios para la preparación de los productos que se ofrecerán en la tienda.

<b>Equipos</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio</b>
Horno estacionario marca Nova	1	S/. 13.700,00
Batidora SL teddy	2	S/. 12.400,00
Licuadora	1	S/. 350,00
Coche max 750 de aluminio	2	S/. 1.960,00
Bandeja de Acero	12	S/. 10.260,00
Mesas de trabajo	4	S/. 8.000,00
Cámaras de frío	3	S/. 16.500,00
Hornilla	1	S/. 2.900,00
Amasadora	1	S/. 7.100,00
Balanza	1	S/. 350,00
<b>TOTAL</b>		<b>S/.66.070,00</b>

### **Indumentaria para Trabajadores**

El uniforme de sus futuros empleados tendrá que reflejar la marca del negocio, de esta forma contribuirá a dar una imagen profesional de los empleados. Tiene que ser una vestimenta cómoda, elegante y respetable, y que facilite su trabajo.

Ante todo, el uniforme de los empleados debe permitir a sus clientes identificarlos y deberá reflejar la personalidad de tu restaurante. Para cumplir con estos requisitos se mandará a confeccionar las indumentarias. Los costos que se presentan a continuación es una estimación que se obtuvo de acuerdo a los precios del mercado.

	<b>Cantidad</b>	<b>Precio</b>
Mandil	7	S/.175,00
Gorro	4	S/.80,00
Guantes descartables	100	S/.30,00
Mascarillas descartables	100	S/.40,00
Uniforme completo ( pantalón, polo)	7	S/.350,00
<b>TOTAL</b>		<b>S/.675,00</b>

### Equipos Administrativos

Son los equipos necesarios para que se pueda brindar una buena atención a los clientes, de tal manera que se deben mantener en buen estado de conservación y en perfectas condiciones de higiene.

Los costos de la siguiente lista de equipos se obtuvieron a través de la página web de mercado libre, y se eligieron teniendo en cuenta las características necesarias para brindar un buen servicio.

<b>Equipos</b>	<b>Precio</b>
Caja Registradora	S/.750,00
Mesas y sillas	S/.980,00
Utensilios	S/.700,00
Manteles	S/.250,00
<b>TOTAL</b>	<b>2680</b>

### Gastos Administrativos

El establecimiento debe disponer de espacio suficiente para realizar de manera satisfactoria todas las operaciones tanto de servicio como de producción. La distribución de los ambientes debe permitir un flujo operacional ordenado, evitando riesgos de accidentes, Los ambientes deben de contar con la iluminación natural y artificial suficiente en intensidad, cantidad.

Teniendo en cuenta a estas características se encontró un lugar que cumple con estos requisitos. El local se encuentra en Surco y el precio de alquiler acordado es de 4760 soles mensuales.

El costo de consumo de luz y agua se obtuvo, para el primer caso, teniendo en cuenta la potencia que consume cada equipo multiplicado por el precio en soles por Kw que es de 0.32 soles/kw. En el caso del costo del agua, se obtuvo teniendo en cuenta cuánto cuesta el metro cúbico consumido el cual es 1.8 soles/m<sup>3</sup>.

Para los gastos de teléfono, cable e internet se consultó a la empresa telefónica y que nos brindó el costo de este paquete a 290 soles.

	<b>Mensual</b>
Alquiler	S/.4.760,00
luz	S/.250,00
agua	S/.0,00
télefono, cable, internet	S/.290,00
<b>TOTAL</b>	<b>S/.5.300,00</b>

### Recursos Humanos

El personal necesario con el que usted deberá contar al comienzo de su negocio son 2 pasteleros, preferente que hayan estudiado en la Cordón Blue, 2 ayudantes de cocina, 3 meceros y una cajera. También será necesario un asistente contable para que pueda llevar de manera eficiente la contabilidad de la tienda. Todo el personal deberá contar con alto grado de sentido de responsabilidad, honestos y deberán ser asequibles y amables.

	<b>Cantidad</b>	<b>Soles(mensuales)</b>
Pastelero	2	S/.3.000,00
Ayudantes de cocina	2	S/.2.200,00
meceros	3	S/.2.700,00
Cajera	1	S/.1.200,00
Asistente contable	1	S/.1.100,00
<b>TOTAL</b>		<b>S/.10.200,00</b>

### Préstamo Bancario

Teniendo en cuenta todos los gastos mencionados anteriormente, se ha calculado que la inversión mínima que se deberá aportar es de 71,325 soles que corresponde a los gastos de la compra de los equipos de producción, los utensilios para los trabajadores, los equipos administrativos y de servicio. De este monto el 20% será otorgado por los accionistas, y el resto 80% será financiado por el banco, por la cual estimamos que sería pagado durante unos tres años.

A continuación se presenta los montos que aportarán los accionistas y el préstamo que se hará en el banco.

	Por accionista	Total	Tasa	
Capital	S/. 8.560,50	S/. 42.802,50		
Banco	S/. 42.802,50		0,1	2 años

En la siguiente tabla se mostrará el financiamiento: y la cuota mensual que es de 2621,69 soles durante dos años.

Periodo	Cuota	Interés	Amortización	Capital
0	0	0	0	68484
1	-S/. 3.146,58	546,1010331	-2600,48111	65883,51889
2	-S/. 3.146,58	525,3644316	-2621,217712	63262,30118
3	-S/. 3.146,58	504,4624735	-2642,11967	60620,18151
4	-S/. 3.146,58	483,3938402	-2663,188303	57956,99321
5	-S/. 3.146,58	462,1572027	-2684,424941	55272,56826
6	-S/. 3.146,58	440,7512212	-2705,830922	52566,73734
7	-S/. 3.146,58	419,1745455	-2727,407598	49839,32974
8	-S/. 3.146,58	S/. 397,43	-S/. 2.749,16	S/. 47.090,17
9	-S/. 3.146,58	S/. 375,50	-S/. 2.771,08	S/. 44.319,09
10	-S/. 3.146,58	S/. 353,41	-S/. 2.793,18	S/. 41.525,92
11	-S/. 3.146,58	S/. 331,13	-S/. 2.815,45	S/. 38.710,47
12	-S/. 3.146,58	S/. 308,68	-S/. 2.837,90	S/. 35.872,57
13	-S/. 3.146,58	S/. 286,05	-S/. 2.860,53	S/. 33.012,04
14	-S/. 3.146,58	S/. 263,24	-S/. 2.883,34	S/. 30.128,70
15	-S/. 3.146,58	S/. 240,25	-S/. 2.906,33	S/. 27.222,37
16	-S/. 3.146,58	S/. 217,08	-S/. 2.929,51	S/. 24.292,86
17	-S/. 3.146,58	S/. 193,71	-S/. 2.952,87	S/. 21.340,00
18	-S/. 3.146,58	S/. 170,17	-S/. 2.976,41	S/. 18.363,58
19	-S/. 3.146,58	S/. 146,43	-S/. 3.000,15	S/. 15.363,43
20	-S/. 3.146,58	S/. 122,51	-S/. 3.024,07	S/. 12.339,36
21	-S/. 3.146,58	S/. 98,40	-S/. 3.048,19	S/. 9.291,18
22	-S/. 3.146,58	S/. 74,09	-S/. 3.072,49	S/. 6.218,68
23	-S/. 3.146,58	S/. 49,59	-S/. 3.096,99	S/. 3.121,69
24	-S/. 3.146,58	S/. 24,89	-S/. 3.121,69	S/. 0,00

Los gastos administrativos mensuales calculados nos salieron alrededor de 11836.52 soles. En este monto se tiene en cuenta el pago de los meseros, cajera y asistente contable, como también todos los gastos administrativos (alquiler, luz, agua, teléfono, cable, internet). El monto total de los gastos financieros es de 455 soles.

<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>	S/. 11.836,52
<b>GASTOS FINANCIEROS</b>	S/. 546,10

#### Estado De Ganancias Y Pérdidas

Analizando el estado de ganancias y pérdidas nos podemos dar cuenta que obtendrá un beneficio neto que nos permitirá reinvertir en las mejoras para la producción y servicio del negocio. Las cuales son necesarias para poder brindar una mejor calidad de servicio y de producción.

<b>GYP</b>	<b>Mensual</b>
Ventas	S/. 45.000,00
Costo de Ventas	S/. 5.605,40
Margen Bruto	S/. 39.394,60
Gastos Administrativos	S/. 11.836,52
Margen Operativo	S/. 27.558,08
Gastos Financieros	S/. 455,00
Beneficio Antes de Imp	S/. 27.103,08
Impuesto a la Renta	S/. 8.130,92
<b>Beneficio Neto</b>	<b>18972,15307</b>

### **Constitución de la empresa**

La constitución de la empresa dada la magnitud de la inversión estará constituida por una sociedad como persona jurídica.

Los siguientes pasos y documentos son los requisitos para poder constituirlos.

### **Legales**

#### **Oficinas Registrales de Lima y Callao**

- Certificado de búsqueda Mercantil su valor es de S/ 3 soles, consiste en verificar si no existe un nombre igual o similar a que se va a constituir.
- Al no existir el nombre Cosecha S.R.L se reserva de nombre por un plazo de 30 días, el costo de este trámite es de S/ 30 soles.

#### **Trámite en el INDECOPI**

Si se pretende asociar la denominación o razón social al servicio, se tiene que efectuar una búsqueda adicional en el Indecopi el costo del trámite es de S/ 36 soles, una vez seguro que no existe un nombre similar se hace el registro que nos convertirá en propietario de la marca por 10 años para lo cual hacemos un pago de S/ 397 soles.

#### **La Minuta.**

Este documento señalará el tipo de empresa, el estatuto que rige, datos de los socios y el aporte de capital en bienes y servicios, esto es firmada por los socios y el abogado, luego es presentada a la notaria para que sea elevada para escritura pública.

#### **Trámite Notarial**

Se entrega Minuta original y copia simple de la constitución de la empresa.

Constancia de depósito bancario de apertura de cuenta corriente a nombre de la empresa que se va a constituir.

Copia simple del D.N.I de los otorgantes

Pago de derechos Notariales

### **Oficinas Registrales de Lima y Callao (R.P)**

Una vez otorgada la escritura pública de la constitución, el notario o el titular de la empresa lo envía a (R.P) para su inscripción, los registrados tiene 30 días útiles para inscribirlo pero él tramite dura de 15 a 30 días.

El pago por ingreso a (R.P) es de S/ 18 soles y, una vez calificada la escritura la empresa deberá pagar un monto dependerá del capital de la empresa. En caso de que la escritura haya sido observada, se tendrá que subsanar el inconveniente en 30 días.

### **Tributarios**

El caso de nuestra empresa Cosecha S.R.L por ser persona jurídica está en el Régimen General y esta afecto a los siguientes pagos:

- IGV. 18%
- Impuesto a la renta
- IES

Para iniciar los trámites ante SUNAT - RUC debe adjuntar los siguientes documentos:

- Copia de DNI del representante legal
- Copia simple de la escritura pública
- Recibos de agua o teléfono del domicilio fiscal.
- Formato 119
- Libros Legalizados

	Costo libros	Legalización
Ingresos y Gastos (100 folios)	S/ 15	S/ 25
Inventario y balance (100 folios)	S/ 15	S/ 25
Compras	S/ 15	S/ 25
Ventas	S/ 15	S/ 25

- Solicitar la Autorización de Impresión de comprobantes de Pago en la SUNAT.
- Contar con datos de la Imprenta autorizada por la SUNAT.
- Costo Aproximado de un ciento S/ 30 soles

### **Municipales**

La localización del establecimiento es el distrito de Santiago de Surco por lo cual debe cumplir con los siguientes documentos:

- Certificado de Obras
- Se adjuntara Planos de Distribución de la Edificación
- Licencia de Construcción
- Planos de Construcción firmados por el Ingeniero de Obras
- Licencia de funcionamiento.
- El monto estipulado por la Municipalidad es de S/ 350, esta debe ser definitiva y su otorgamiento no obliga a realizar actividades inmediatamente
- Carné de Sanidad.

Esto se tramita en la misma Municipalidad, para ello se lleva documentos personales y dos fotos carné a color, allí toman la muestra de sangre y al día siguiente se entrega el carné el costo es de S/ 30 soles, de no tenerlo el Ministerio de Trabajo aplica una multa.

### **Laborales**

Una vez inscrita la empresa con personería jurídica, deberá ser llevada el libro de planillas de pago de remuneraciones al Ministerio de Trabajo el costo actual es de S/ 30 soles.

Se solicita a ESSALUD o al Banco de la nación y se solicita los formularios para la inscripción de los trabajadores, que se entregara debidamente llenado al Banco.

### **Diseño de Publicidad**

#### **Definir Campaña Publicitaria**

De acuerdo al estudio de mercado realizado se deberá definir un tipo de campaña publicitaria que pueda llegar a todo nuestro nicho. Este tipo de campaña se debe realizar de acuerdo a un estudio de nuestra competencia.

Un trabajo anterior será el de buscar a todas nuestras posibles competencias e investigar cuáles serían sus estrategias para captar público.

Para definir nuestra campaña es necesario asignar un grupo de nuestro personal de proque

#### **Establecer Objetivos Publicitarios**

Es muy importante determinar cuales son nuestros objetivos publicitarios, es decir hasta donde podríamos llegar para promocionar nuestro producto. Esto irá de la mano con lo establecido en nuestro alcance del proyecto.

#### **Identificar Publico Objetivo**

Nuestro público objetivo es claro (diabéticos, celíacos y personas saludables), ya que sabemos cuál es el objetivo de nuestro proyecto.

#### **Analizar Público Objetivo**

Se puede realizar un análisis profundo de nuestro público, basándonos en lo capturado en el análisis cualitativo de la investigación de mercado.

#### **Determinar Presupuesto Publicitario**

Luego de tener claro lo anterior, se debe tener conocimiento con cuanto se cuenta del presupuesto general para designarlo a nuestra campaña publicitaria.

#### **Seleccionar Medios o Canales Publicitarios**

Elegir Medios o Canales Publicitarios:

Debemos elegir los que medio publicitario se utilizará de acuerdo a nuestro presupuesto.

Sabemos que hoy en día, existen múltiples opciones de bajo costo para publicitar las marcas y que de igual manera se puede llegar a nuestro público objetivo.

Por lo que debemos tener en cuenta todo ello para poder elegir bien nuestros canales de publicidad.

## ANEXOS

### **Anexo N°1** Cuestionario de Encuestas N°1

1. **¿Tienes un régimen alimenticio limitado?**
  - Diabetes
  - Celiaquía
  - Comer Saludable
  
2. **¿A qué lugares sueles ir a comer?**  
Nombrar: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
  
3. **¿Sueles comer productos pasteleros? ¿Por qué?**
  - Si
  - No¿Por qué? \_\_\_\_\_
  
4. **¿Estarías de acuerdo con la existencia de una cafetería especializada en tu régimen alimenticio?**
  - Si
  - No
  
5. **¿Qué productos de esta lista te gustaría encontrar en esa pastelería?**
  - Empanadas
  - Pasteles Salados
  - Quiches
  - Pasteles Dulces
  - Sandwichs
  - Tortas
  
6. **¿Cuál es el precio que estarías dispuesto a pagar por el/los producto/os elegidos?**  
(S./)
  - a) De 5 a S./10
  - b) De 10 a S./15
  - c) De 15 a S./20

**7. Cuando compras un producto, ¿qué es lo que más valoras?**

- Precio
- Moda
- Calidad
- Cantidad

**8. ¿Cómo te gustaría encontrar el local que te ofrezca este tipo de Pastelería?**

- Barroco
- Moderno
- Clasico
- Vintage
- Contemporáneo

Anexo N°2  
Cuestionario de Entrevistas N°2

1. ¿Tienes un régimen alimenticio limitado?
2. ¿Te consideras una persona que cuida de su salud?
3. ¿A qué lugares sueles ir a comer?
4. ¿Sueles comer productos pasteleros? ¿Por qué?
5. ¿Estarías de acuerdo con la existencia de una cafetería especializada en tu régimen alimenticio?
6. ¿Qué productos de esta lista te gustaría encontrar en esa pastelería?
7. ¿Cuál es el precio que estarías dispuesto a pagar por el/los producto/os elegidos?  
(S./)
8. Cuando compras un producto, ¿qué es lo que más valoras?
9. ¿Cómo te gustaría encontrar el local que te ofrezca este tipo de Pastelería?