



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS

Establecimiento de un restaurante de comida rápida saludable,  
“FastGood Doña Lechuga”, en Lima Metropolitana - distrito de  
Pueblo Libre

Plan de Negocio para optar el Título de:

Licenciada en Administración de Empresas;

Bachiller Arnao Castillo, Betsabet Edith

Licenciada en Administración de Empresas;

Bachiller Espinoza Tinco, Clara Elizabeth

Lima - Perú

Febrero, 2016

Grupo 2015-31-10

## TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO.....	8
INTRODUCCION.....	9
CAPITULO 1 - ESTUDIO DE MERCADO .....	10
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA IDEA DE NEGOCIO.....	10
1.1.1 Equipo de Trabajo .....	11
1.2 OBJETIVOS DEL ESTUDIO DE MERCADO .....	11
1.2.1 Objetivo General .....	11
1.2.2 Objetivos Específicos .....	11
1.3 IDENTIFICACIÓN DEL MERCADO OBJETIVO .....	12
1.3.1 Perfil del consumidor .....	13
1.3.2 Metodología para la segmentación de mercado .....	13
1.3.3 Tamaño de la muestra, encuestas piloto y general .....	19
1.3.4 Proceso estadístico de los resultados e interpretación .....	22
1.4 ESTUDIO DE LA DEMANDA, ANÁLISIS CUANTITATIVO Y CUALITATIVO .....	23
1.4.1 Información histórica .....	23
1.4.2 Proyección de la demanda con información primaria (métodos de proyección) .....	24
1.4.3 Factores estacionales .....	25
1.5 ESTUDIO DE LA OFERTA, ANÁLISIS CUANTITATIVO Y CUALITATIVO .....	26
1.5.1 Identificación y análisis de la competencia: .....	26
1.5.2 Productos sustitutos y complementarios .....	27
1.5.3 Análisis de los precios.....	28
1.6 BALANCE DEMANDA-OFFERTA .....	30
1.6.1 Cálculo de la demanda potencial insatisfecha .....	30
1.6.2 Proyección de las ventas y participación de Mercado .....	32
CAPITULO 2 – PLAN DE MARKETING .....	33

---

2.1. Plan de Marketing .....	33
2.1.1. Estrategia General de Marketing .....	33
2.1.2. Política de Precios .....	46
2.1.3. Tácticas de Venta .....	47
2.1.4. Política de Servicios y Garantía.....	48
2.1.5. Publicidad y Promoción .....	50
2.1.6. Diseño de la cadena de comercialización, fundamentos técnicos .....	55
CAPITULO 3 - ORGANIZACION .....	56
3.1. ORGANIZACIÓN.....	56
3.2. PERSONERÍA JURÍDICA DE LA SOCIEDAD .....	57
3.3. ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA DEL CAPITAL SOCIAL .....	62
3.4 DISEÑO DE LA ORGANIZACIÓN.....	63
3.4.1 Organigrama.....	64
3.5. REQUERIMIENTO DE RECURSO HUMANO.....	65
3.5.1. Estructura Salarial .....	66
CAPITULO 4 - PRESUPUESTOS, INVERSIÓN Y FINANCIAMIENTO .....	68
4.1. PRESUPUESTACIÓN .....	68
4.1.1 Presupuesto Operativo.....	68
4.1.2 Presupuesto Financiero.....	68
4.1.3 Presupuesto Maestro .....	69
4.2 ESTRUCTURA DE LA INVERSIÓN .....	69
4.2.1 Inversión Tangible .....	70
4.2.2 Inversión Intangible.....	71
4.2.3. Capital de Trabajo .....	72
4.3 FINANCIAMIENTO DE LA INVERSIÓN.....	72
4.3.1 Evaluación de las Fuentes de Financiamiento .....	72
4.3.2 Estructura del Financiamiento.....	72
4.3.3 Cuadro de Servicio de la Deuda.....	73
4.3.4 Preparación de los EE.FF. (bajo normatividad NIIF).....	75

CAPITULO 5: EVALUACIÓN FINANCIERA Y SENSIBILIZACIÓN .....	78
5.1 EVALUACIÓN FINANCIERA DEL NEGOCIO .....	78
5.2 HERRAMIENTAS DE EVALUACIÓN .....	79
5.2.1 Valor Actual Neto y Tasa Interna de Retorno .....	81
5.2.2 Ratio beneficio-costo y Payback.....	81
5.3 IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES PARA SENSIBILIZAR .....	82
5.3.1 Definición de los escenarios .....	82
5.3.2 Análisis cualitativo de los resultados .....	83
CONCLUSIONES.....	85
RECOMENDACIONES.....	86
BIBLIOGRAFÍA.....	87
CIBERGRAFÍA.....	88
ANEXOS.....	89

## INDICE DE TABLAS

TABLA 1: POBLACIÓN DE PUEBLO LIBRE.....	15
TABLA 2: VENTAS PROYECTADAS .....	32
TABLA 3: PROYECCIÓN DE VENTAS.....	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
TABLA 4: PRECIO - VENTA.....	47
TABLA 5: COLABORADORES DE LA EMPRESA .....	65
TABLA 6: ESTRUCTURA SALARIAL .....	66
TABLA 7: PROYECCIONES SALARIALES .....	67
TABLA 8: PRESUPUESTO OPERATIVO .....	68
TABLA 9: PRESUPUESTO FINANCIERO .....	68
TABLA 10: PRESUPUESTO MAESTRO .....	69
TABLA 11: ESTRUCTURA DE LA INVERSIÓN .....	69
TABLA 12: MAQUINARIA Y EQUIPO .....	70
TABLA 13: MUEBLES Y ENSERES.....	70
TABLA 14: INVERSIÓN INTANGIBLE .....	71
TABLA 15: CAPITAL DE TRABAJO .....	72
TABLA 16: FUENTE DE FINANCIAMIENTO .....	72
TABLA 17: ESTRUCTURA DEL FINANCIAMIENTO .....	72
TABLA 18: CUADRO DE FINANCIAMIENTO .....	73
TABLA 19: INTERESES Y AMORTIZACIONES.....	73
TABLA 20: CRONOGRAMA DE PAGOS .....	74
TABLA 21: ESTADO DE RESULTADOS .....	76
TABLA 22: BALANCE GENERAL PROYECTADO.....	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
TABLA 23: FLUJO DE CAJA ECONÓMICO Y FINANCIERO .....	78
TABLA 24: PUNTO DE EQUILIBRIO.....	79
TABLA 25: CALCULO DEL COKE .....	79
TABLA 26: CALCULO DEL COKF .....	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
TABLA 27: CALCULO DEL WACC .....	80
TABLA 28: VALOR ACTUAL NETO Y TASA INTERNA DE RETORNO .....	81
TABLA 29: RATIO BENEFICIO – COSTO Y PAYBACK .....	81
TABLA 30: FLUJO DE CAJA REAL .....	82
TABLA 31: FLUJO DE CAJA OPTIMISTA .....	82
TABLA 32: FLUJO DE CAJA PESIMISTA 1 .....	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
TABLA 33: FLUJO DE CAJA PESIMISTA 2 .....	83
TABLA 34: CUADRO RESUMEN ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD.....	83

## INDICE DE GRAFICOS

GRAFICO 1: DISTRIBUCIÓN DE NIVELES POR ZONA APEIM 2015 .....	12
GRAFICO 2: PRINCIPALES VARIABLES DE SEGMENTACIÓN DE MERCADOS.....	14
GRAFICO 3: POBLACIÓN POR EDADES DEL DISTRITO DE PUEBLO LIBRE.....	16
GRAFICO 4: POBLACIÓN POR AÑOS CALENDARIO Y SEXO EN EL DISTRITO DE PUEBLO LIBRE.....	17
GRAFICO 5: NIVEL DE ESTUDIOS EN EL DISTRITO DE PUEBLO LIBRE .....	18
GRAFICO 6: PREGUNTA DE ACEPTACIÓN.....	20
GRAFICO 7: ENCUESTA GENERAL .....	21
GRAFICO 8: FICHA TÉCNICA DE ESTUDIO DE MERCADO .....	22
GRAFICO 9: POBLACIÓN DE PUEBLO LIBRE .....	24
GRAFICO 10: PROYECCIÓN DE LA DEMANDA .....	25
GRAFICO 11: PRECIOS DE MERCADO DE PLATOS EN FAST GOOD DE LIMA .....	29
GRAFICO 12: DEMANDA POTENCIAL INSATISFECHA .....	30
GRAFICO 13: DEMANDA INSATISFECHA .....	31

## INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: DOÑALECHUGA .....	9
FIGURA 2: PIZZA HUT .....	26
FIGURA 3: KFC .....	27
FIGURA 4: PLAZA VEA .....	27
FIGURA 5: ALMUERZOS .....	34
FIGURA 6: CENAS .....	34
FIGURA 7: LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO .....	38
FIGURA 8: PLANO DE DISTRIBUCIÓN .....	39
FIGURA 9: PROCESOS DEL SERVICIO .....	41
FIGURA 10: CANTIDAD DE LOCALES DE FAST FOOD A NIVEL NACIONAL .....	45
FIGURA 11: REDES SOCIALES .....	50
FIGURA 12: PÁGINA WEB .....	52
FIGURA 13: PÁGINA WEB .....	53
FIGURA 14: AFICHE PROMOCIONAL .....	54
FIGURA 15: PROCESO DE ATENCIÓN .....	55
FIGURA 16: MATRIZ FODA .....	57
FIGURA 17: LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO .....	59
FIGURA 18: RÉGIMEN LABORAL ESPECIAL .....	62
FIGURA 19: CAPITAL SOCIAL .....	62
FIGURA 20: ORGANIGRAMA .....	64

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente plan de negocio elabora un estudio sobre la creación de un restaurante de comida rápida saludable, localizada en el distrito de Pueblo Libre.

Este proyecto agrupa a 02 egresadas de la carrera de Administración de empresas, las mismas que son autores e inversionistas.

Entre los objetivos se tuvo lo siguiente: la elaboración de un estudio de mercado que determine y cuantifique la oferta y la demanda, la misma que nos permitirá colocar y posicionar nuestra marca de manera óptima así como la aceptación de nuestro servicio.

El diseño de la investigación fue de carácter descriptivo, ya que se desarrolló con fuentes primarias procesadas por medio de la aplicación de una encuesta tipo cuestionario a personas entre las edades de 20 a 64 años; el estudio fue realizado sobre una muestra de 367 personas ubicadas en el distrito de Pueblo Libre.

Entre los resultados de la investigación se determinó que existe una demanda no satisfecha.

Finalmente se determinó que el presente plan de negocios resulta rentable, puesto que la empresa genera una utilidad de 77% por cada S/ invertido en sus activos.