

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO PRIVADO “NUEVA AREQUIPA”



PLAN DE NEGOCIO PARA CREAR UNA CAFETERIA Y PASTELERIA.

“SERENDIPITY E.I.R.L.”

Proyecto presentado para optar el Título de Profesional Técnico en Administración
de Empresas

CHAMBI MENA MILAGROS YANETH
CCAYUSE QUISPE JEAN MARKO

AREQUIPA – PERU

2024

CAFETERÍA Y PASTELERÍA

(APELLIDOS, NOMBRES)

AUTOR /

(APELLIDOS, NOMBRES)

ASESOR/A

Proyecto presentado al Instituto Superior Tecnológico “Nueva Arequipa” para optar el Título de: **PROFESIONAL TÉCNICO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

APROBADO POR:

(APELLIDOS, NOMBRES)

PRESIDENTE DEL JURADO

(APELLIDOS, NOMBRES)

SECRETARIO DEL JURADO

(APELLIDOS, NOMBRES)

VOCAL DEL JURADO

DIRECCIÓN

(Mes), 2024

RESUMEN EJECUTIVO

La cafetería y pastelería con temática kpop “SERENDIPITY” combina la pasión por la gastronomía coreana y peruana y el fenómeno global del K-pop con una experiencia gastronómica acogedora y vibrante. Ubicada estratégicamente en un área concurrida y de alta afluencia de público joven, la cafetería y pastelería ofrece una variedad de bebidas y alimentos inspirados en la cultura coreana, así como un ambiente temático que refleja la energía y la estética del K-pop.

Se dirige a un público diverso y apasionado, incluyendo a fans del K-pop, entusiastas de la cultura coreana, estudiantes universitarios, profesionales jóvenes, la cafetería y pastelería ofrece un espacio social y culturalmente relevante para disfrutar de bebidas y alimentos únicos mientras se sumergen en la música y el estilo de vida del K-pop.

Aunque existen varias cafeterías en la zona donde se ubicara el negocio, ninguna ofrece una experiencia temática de K-pop ni la combinación gastronómica coreana y peruana. Nuestro enfoque en la temática kpop, la fusión de postres coreanos con los granos nativos del Perú y la atmósfera emocionante y acogedora nos diferencia de la competencia y nos posiciona como el destino preferido para los amantes del K-pop.

INDICE

I. DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO	2
1.1. NOMBRE DEL NEGOCIO.....	2
1.1.1. Nombre comercial.....	2
1.1.2. Razón social.....	2
1.2. Descripción del negocio	2
1.3. Ubicación – localización	3
1.4. Objetivo general	4
1.4.1. Objetivos Específicos	4
1.5. Justificación de la idea de negocio	5
1.5.1. Necesidad que se pretende resolver	5
1.5.2. Descripción del carácter innovador.....	5
1.5.3. Justificación económica y financiera.....	5
II. PLAN ESTRATÉGICO	7
2.1. Modelo de negocio.....	7
2.2. Identidad del negocio.....	8
2.2.1. Misión	8
2.2.2. Visión	8
2.2.3. Valores.....	8
2.3. Análisis PESTEG	8
2.3.1. Político	8
2.3.2. Económico	9
2.3.3. Social	10
2.4. Análisis de las 5 fuerzas de Porter	13
2.4.1. Amenaza de nuevos entrantes	13
2.4.2. Poder de negociación de los clientes	14
2.4.3. Poder de negociación de los proveedores	15
2.4.4. Amenaza de Productos sustitutos	16
2.4.5. Rivalidad competitiva	17

2.5.	Cadena de valor.....	18
2.6.	Análisis FODA.....	19
2.6.1.	Análisis interno	20
2.6.2.	Análisis externo	20
2.6.3.	Matriz FODA.....	22
2.7.	Estrategias del plan de negocio	23
2.7.1.	Estrategia Genérica.....	23
2.8.	Objetivos Smart	23
III.	ESTUDIO DE MERCADO Y PLAN DE MARKETING	25
3.1.	Análisis del mercado.....	25
3.1.1	Investigación y desarrollo del producto	25
3.1.2.	Perfil de los clientes	25
3.1.3	Segmentación del mercado	26
3.1.4	Análisis de la competencia.....	26
3.1.5	Ventaja Competitiva	27
3.1.6	Proyección de demanda potencial.....	27
3.2	Análisis de variables de marketing.....	28
3.2.1	Producto	28
3.2.2	Precio.....	32
3.2.3	Plaza.....	32
3.2.4	Promoción.....	32
3.3	Plan de marketing	33
3.4	Gestión comercial	35
3.4.1	Técnicas de atención al cliente	35
3.4.2	Sistema de ventas	35
4.1.	Diseño del proceso de producción	37
4.2	Descripción del proceso productivo.....	41
4.2.1	Descripción del proceso productivo del Café Dalgona.....	41
4.2.2	Descripción del proceso productivo de la bebida fría Bubble Milk.....	43

4.2.3	Descripción del proceso productivo del postre coreano Bingsu	44
4.2.4	Descripción del proceso productivo del postre coreano Mochi	46
4.2.5	Descripción del proceso productivo del postre peruano Tres Leches de Maíz	48
4.2.6	Descripción del proceso productivo del postre peruano Mini Cake de Avena	51
4.2.7	Descripción del proceso productivo del postre fusión Kkultteok	53
4.2.8	Descripción del proceso productivo del postre fusión Yakgwa	55
4.3.	Diseño y flujogramas	58
4.3.2.	Flujograma de proceso de compra y abastecimiento	59
5.1	Organización y recursos humanos	49
6.1	Plan financiero	56
7.1.	CAPITULO 0	85

INTRODUCCIÓN

En un mundo donde la cultura pop surcoreana ha conquistado corazones y mentes alrededor del mundo, surge una oportunidad única para fusionar la pasión por la gastronomía coreana y peruana con el fenómeno del K-pop. Nuestra visión es establecer una cafetería que no solo sea un destino para los las personas que quieran probar un poco de los postres y bebidas más conocidas en Corea sino también un santuario para los fanáticos del K-pop, un lugar donde la vibrante energía de la música, el arte y la comunidad se encuentren en perfecta armonía.

Nuestra cafetería K-pop no se limita a ofrecer excelentes bebidas y deliciosos postres coreanos, sino que también busca crear una experiencia inmersiva que refleje la esencia y la emoción del mundo del K-pop. Desde la decoración hasta la música ambiente y los eventos especiales, cada detalle estará cuidadosamente diseñado para transportar a nuestros clientes a la fascinante cultura K-pop mientras disfrutan de su café o postre favorito.

En este plan de negocios, exploraremos los elementos clave que hacen que nuestra cafetería temática K-pop sea una propuesta atractiva y exitosa. Desde la identificación de la ubicación óptima hasta la estrategia de marketing, pasando por la oferta de productos innovadores y la creación de una atmósfera acogedora, cada aspecto será detallado con el objetivo de convertir esta visión en una realidad próspera y cautivador

I. DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO

1.1. NOMBRE DEL NEGOCIO

1.1.1. Nombre comercial

SERENDIPITY: Serendipity es el nombre de una canción kpop muy popular y con un gran significado, reconocido por muchas fans de este género musical, lo cual este nombre atraerá la atención de muchas de las fans del kpop.

Serendipity significa hallazgo valioso que se produce de manera accidental o casual.

1.1.2. Razón social

CAFÉ & MAS E.I.R.L.: Porque la cafetería y pastelería además de brindar cafés, ofrecerá diversos postres; será una E.I.R.L ya que te permitirá separar el patrimonio personal del patrimonio que se aporta a la empresa, también permite ser el gerente de la empresa.

- Régimen Tributario: MYPE

Los ingresos netos anuales proyectados no superan a las 1700 UIT. Por lo tanto, se emitirá cualquier tipo de comprobante de pago.

La contabilidad es sencilla, llevaremos el Registro de ventas, Registro de compras y el Libro Diario de formato simplificado (hasta 300 UIT)

- Régimen Laboral: REMYPE

Se dará la remuneración mínima a nuestros colaboradores con una jornada laboral de 8 horas.

1.2. Descripción del negocio

Mi plan de negocio se basa en crear una cafetería y pastelería con temática del género musical del kpop, donde se podrá ofrecer diversos cafés, como, café expreso, café americano, café latte y cappuccino; además de ofrecer diversos postres que fusiona la gastronomía peruana y coreana. Donde personas que comparten los mismos gustos musicales y que busquen experiencias culinarias nuevas como postres elaborados con ingredientes nativos del Perú.

1.3. Ubicación – localización

La cafetería y pastelería “Serendipity” estará ubicada por plaza las Américas en Cerro Colorado – Arequipa. El negocio iniciará en esta zona porque se observó mayor parte de demanda de cliente ya que es un lugar muy transitado. Es por ello que se vio una oportunidad de negocio ya que no existe una cafetería y pastelería con temática kpop y que combine la gastronomía coreana y peruana en la zona.

Cuadro 1

Ponderación

Ponderación	
1	Muy malo
2	Malo
3	Regular
4	Bueno
5	Muy malo

Cuadro 2

Factores de ponderación

Factores	
F1	Costo de alquiler
F2	Seguridad de la zona
F3	Nivel de competencia
F4	Clima
F5	Disponibilidad de servicios
F6	Cercanía a insumos
F7	Transpirabilidad

Según el cuadro 1, se puede observar el método de calificación que se usara para poder identificar la ubicación estratégica del negocio. En el cuadro 2, se observa los factores más relevantes para lograr identificar la ubicación.

Tabla 1

Calificación ponderada de la ubicación

Factor	Ponderación	Cayma		Cerro Colorado		Cercado	
		Calificación	Calificación Ponderada	Calificación	Calificación Ponderada	Calificación	Calificación Ponderada
F1	0.2	3	0.6	3	0.6	3	0.6
F2	0.15	3	0.45	5	0.75	3	0.45
F3	0.15	3	0.45	4	0.6	5	0.75
F4	0.1	4	0.4	4	0.4	4	0.4
F5	0.1	3	0.3	3	0.3	3	0.3
F6	0.15	2	0.3	4	0.6	4	0.6
F7	0.15	4	0.6	5	0.75	5	0.75
Total	1	-	3.1	-	4	-	3.85

Según en la tabla 1, se observa que Cerro Colorado es el distrito con mayor calificación de ponderación con un total de 4, dando por definido la ubicación del negocio.

Figura 1
Localización



Nota: Coordenadas: Latitud -16.377357890; Longitud -71.560220050

En la figura 1, se observa donde quedara exactamente la ubicación del negocio, mostrando la Plaza las Américas – Cerro Colorado como referencia.

1.4. Objetivo general

Ofrecer a los clientes una experiencia única que combine la pasión por la cultura K-pop con la gastronomía coreana y peruana, brindar ambiente acogedor y un servicio excepcional, con el fin de posicionarnos como un destino de preferencia para los amantes del K-pop y personas que disfruten experimentar nuevas experiencias gastronómicas.

1.4.1. Objetivos Específicos

- Investigar la oferta y demanda del negocio.
- Analizar la viabilidad técnica y comercial del negocio.
- Evaluar si el negocio va a ser rentable económica y financieramente.
- Determinar el tamaño del proyecto e infraestructura necesaria.
- Identificar los canales de abastecimiento y promoción del negocio.

1.5. Justificación de la idea de negocio

1.5.1. Necesidad que se pretende resolver

La mayoría de jóvenes se sienten incomprendidos por gustar de este género de música Kpop, ocasionando que se sientan excluidos en la sociedad, por esta razón.

La necesidad que se pretende resolver es el requerimiento de un ambiente de una pastelería y cafetería con temática Kpop, por parte de jóvenes que gustan de este género, ofreciendo nuestros postres que tendrán una combinación tanto peruana y coreana, incentivando el consumo menos insoluble y valorando nuestros granos andinos por lo tanto, se decidió tener un plan de negocio de una cafetería y pastelería donde el diseño de la ambientación sea del género kpop, donde se ofrecerá diversos cafés y postres tanto coreanos y peruanos, en el cual personas de los mismos gustos musicales interactúen y disfruten del ambiente con nuestros productos.

1.5.2. Descripción del carácter innovador

La cafetería y pastelería tendrá una temática Kpop, eso quiere decir que será ambientado con diferentes grupos de Kpop como: BTS, EXO, TXT, Black Pink, Twice, Everglow, Mamamo, Super Junior, ITZI, etc. La relación con nuestros clientes será muy estrecha, la comunicación será mediante redes sociales y también de manera directa.

Se ofrecerá postres coreanos, peruanos y la fusión de ambos, donde para su preparación se usará los granos nativos del Perú como, quinua, maíz y avena.

1.5.3. Justificación económica y financiera

a) Justificación Económica: En el ámbito económico este proyecto busca crear un negocio que traiga beneficios económicos a sus partes interesadas, como, por ejemplo, dueños, accionistas, además de aumentar la rentabilidad económica en el sector de negocios enfocados en la venta de café y postres.

- b) **Justificación financiera:** Con el presente proyecto se busca obtener una rentabilidad económica, financiera y que sea sostenible a largo plazo, logrando recuperar la inversión en capital de bienes tangibles, intangibles y de trabajo para poner en marcha el proyecto. Pagando todo el préstamo a la entidad financiera y además obteniendo beneficios económicos que satisfagan los objetivos de utilidades y retorno de inversión del inversor

II. PLAN ESTRATÉGICO

2.1. Modelo de negocio

Como modelo de estrategia organizacional se pretende desarrollar el modelo de negocios CANVA, ya que permitirá desarrollar de una mejor manera el carácter innovador del negocio.

Cuadro 3
Modelo CANVAS

Modelo Canvas				
Socios Claves	Actividades Clave	Propuesta de Valor	Relación con clientes	Segmento de Clientes
Proveedores de granos peruanos. (quinua, avena y maíz) Proveedores de la ambientación del local. Proveedores para los insumos.	Ventas de café y postres.	Temática de kpop Música kpop agradable.	Por redes sociales.	Personas entre 16 a 35 años. Clase socioeconómica C. Estilo de vida modernista y progresista. Que residan en Arequipa.
	Recursos Clave	Espacio donde las personas con el mismo gusto puedan socializar.	Canales	
	Cafeteras Ambientación del local. Materias primas de calidad para elaborar el café y los postres.	Postres con fusión de la gastronomía coreana y peruana.	Tienda física Páginas web.	
Estructura de Costos		Fuente de Ingreso		
Intangibles		Venta de los cafés		
Tangibles		Venta de los postres		

En el cuadro 3, se puede observar el análisis interno de la empresa que nos ayudará indicar la estrategia que se desarrollará y la ventaja competitiva del negocio, también nos ayuda a identificar al nicho de segmento al cual nos estamos dirigiendo, así como también identificar a nuestros socios clave.

2.2. Identidad del negocio

2.2.1. Misión

Somos una cafetería y pastelería donde se ofrece a los clientes deliciosos postres coreanos elaborados con granos nativos del Perú, proporcionando un ambiente donde los aficionados al k – pop puedan reunirse y probar nuevos sabores.

2.2.2. Visión

Ser parte de la cadena de cafeterías y pastelerías temáticas más reconocidas en Cerro Colorado para el año 2026, ofreciendo una experiencia única que fusiona la gastronomía coreana con los granos nativos del Perú.

2.2.3. Valores

- a. Respeto:** El respeto crea un ambiente de seguridad y cordialidad. Permite aceptar las limitaciones ajenas y reconocer sus virtudes; evita las ofensas y las ironías y no deja que la violencia o el abuso se conviertan en el medio para imponer criterios.
- b. Empatía:** Mostrar empatía en el lugar de trabajo demuestra un gran respeto por los demás y contribuye a crear una cultura de equipo.
- c. Honestidad:** La honestidad guiará y asegurará la operación transparente de la empresa y sus relaciones internas y externas.

2.3. Análisis PESTEG

2.3.1. Político

Según el Equipo Anticorrupción de Idehpucp (2021), la percepción de la corrupción en el Perú ha aumentado en los últimos años. El Índice de Percepción de la Corrupción del 2021 reveló que, tras el análisis de la corrupción acontecida durante años anteriores, el Perú se ubica en el puesto 105. Esto es un factor perjudicial para las empresas e inversores del exterior, ya que la corrupción en nuestro país genera desconfianza tanto en las posibles empresas inversoras

como en los propios peruanos que desean colocar su propio negocio.

Tabla 2

Factores político legales

VARIABLES POLÍTICAS Y LEGALES			
Factores	Ponderación	Valor	Total
Resolución Ministerial N° 363-2005-MINSA, "Norma Sanitaria para el Funcionamiento de Restaurantes y Servicios Afines"	4	4	16
Tratados de Libre Comercio firmados	3	3	9
Programa Nacional de Innovación para la Competitividad y Productividad	5	5	25
Ley del fortalecimiento de la responsabilidad y la transparencia fiscal (Ley 30099)	10	10	100
Ley que impulsa la inversión pública regional y local con participación del sector privado (Ley 29230).	9	4	36
Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial (Ley 30056)	6	2	12
Tensión entre Estados Unidos y China	2	3	6
Modifica el Decreto Legislativo Nro.1053 que aprueba la Ley General de Aduanas sobre transferencia gratuita de mercaderías importadas con exoneración o beneficio tributario (Ley 30038)	7	9	63
El Decreto Legislativo N° 1269, "Decreto Legislativo que crea el régimen MYPE tributario del impuesto a la renta"	8	4	32
Nuevo Gobierno Nacional en el Perú	1	8	8
SUBTOTAL	55	52	307
TOTAL	550	-	55.8181818

De acuerdo con la tabla 2, se concluye que la variable política y legal da como resultado que es medio - alto, siendo un resultado positivo para el negocio en este aspecto ya que estas variables no afectan de manera negativo en el sector al que nos dirigimos.

2.3.2. Económico

Según el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP, 2022), la economía peruana crecería un 2.4% en 2022 y se estima un crecimiento de 2.6% en 2023, mientras que para 2024, la economía avanzaría un 3%. Asimismo, la inflación en 2022 fue del 8.5% y se espera que esta se reduzca al 3% en 2023 y sea del 2.3% en 2024. Esto es una buena noticia

para la economía de nuestro país y para todo aquel negocio que se quiera dar.

Tabla 3

Factores económicos

VARIABLES ECONÓMICAS			
Factores	Ponderación	Valor	Total
PBI SEMESTRE I 2022	10	4	40
PBI per cápita	8	6	48
Tasa de Inflación	2	1	2
Balanza Comercial	7	5	35
Ingresos Tributarios	6	7	42
Gastos no Financieros	1	2	2
Tasa de Desempleo	9	7	63
Reservas Internacionales Netas	4	7	28
Gasto Público	3	4	12
Tasa de Interés	5	4	20
SUBTOTAL	55	47	292
TOTAL	550	-	53.0909091

De acuerdo a la tabla 3 se concluye que la variable económica da como resultado que es medio – alto siendo un resultado positivo para el negocio en este aspecto ya que no influye de manera negativa al sector al que nos dirigimos.

2.3.3. Social

Según Hidalgo, Arenas y Prados (2021), en los últimos años la popularidad del K-pop, proveniente principalmente de Corea del Sur, se ha ido incrementando. Esto se debe a la difusión y concentración entre grupos de jóvenes, entre 15 y 35 años, que comparten un gusto particular por este estilo de música y por la cultura coreana. La expansión del K-pop en Arequipa se debe en gran parte al club de fans, quienes hacen hasta lo imposible por informar a sus seguidoras sobre las últimas noticias y novedades de sus ídolos favoritos mediante foros, blogs y webs. Actualmente, estos fans del kpop coreano utilizan constantemente las redes sociales como Facebook y Twitter para mantenerse

informados sobre las últimas noticias relacionadas a los “idols”.

Tabla 4

Factores sociales

VARIABLES SOCIALES			
Factores	Ponderación	Valor	Total
Actividades ilegales	7	7	49
Seguridad ciudadana	8	3	24
Índice de natalidad	9	7	63
Índice de mortalidad	10	7	70
Tendencias Sociales (Moda y Comportamiento)	5	3	15
Programas sociales	6	8	48
Gustos del consumidor	3	2	6
Cambios en los estilos de vida	2	4	8
Defensa del consumidor	4	6	24
Mayor influencia del kpop	1	1	1
SUBTOTAL	55	48	308
TOTAL	550	-	56

De acuerdo a la tabla 4 se concluye que la variable social da como resultado que es medio – alto siendo un resultado positivo para el negocio en este aspecto.

2.3.4. Ecológico

Sabemos que en la industria en la que participamos es bastante competitiva por lo que los planes de venta tendrán que ser sumamente estratégicos, así como agresivos por lo que estamos dispuestos a utilizar todos los medios tecnológicos para poder alcanzar el público objetivo.

Tabla 4

Factores Ecológicos

VARIABLES TECNOLÓGICAS Y ECOLÓGICAS (MEDIOAMBIENTALES)			
Factores	Ponderación	Valor	Total
Implementación de nueva tecnología	2	3	6
Cambio Climático	1	9	9
Sistemas de bloggin y microbloggin	9	5	45
Revolución de las redes sociales.	3	1	3
Intercambio electrónico de documentos.	10	10	100
E-Marketing	4	2	8
E-Comerce	5	2	10
E-Business	6	2	12
Banca por internet	7	10	70
E-encuesta	8	4	32
SUBTOTAL	55	48	295
TOTAL	550	-	53.6363636

De acuerdo a la tabla 4, se concluye que la variable económica da como resultado que es medio – alto siendo un resultado positivo para el negocio en este aspecto.

Tabla 5

Cuadro resumen

FACTORES	PORCENTAJE	PROPORCIÓN	VALORACIÓN
POLITICO Y LEGAL	55.82	25%	13.95
ECONÓMICO	53.09	25%	13.27
SOCIAL	56	25%	14
TECNOLÓGICO Y ECOLÓGICO	53.64	25%	13.41
TOTAL			54.64

De acuerdo a la tabla 5, se concluye que si existe un 54.64% de viabilidad en los aspectos político y legal, económico, social, tecnológico y ecológico siendo el resultado positivo para la realización del negocio ya que nos indica que los factores del macroentorno no afectan demasiado al negocio que se quiere colocar.

2.4. Análisis de las 5 fuerzas de Porter

2.4.1. Amenaza de nuevos entrantes

Tabla 6

Amenaza de nuevos productos

						SUMA	
Nº	FACTORES	PROPORCIÓN	PONDERACIÓN	EVALUACIÓN	RESULTADO	IP	DP
1	Existencias de barrera de entrada	IP	1	2	2	8	-
2	Economías de escala	IP	2	3	6	14	-
3	Diferencias de producto en propiedad	IP	4	4	16	24	-
4	Valor de la marca	IP	9	7	63	27	-
5	Costos de cambio	IP	3	3	9	21	-
6	Requerimientos de Capital	IP	10	5	50	50	-
7	Acceso a la distribución	DP	11	4	44	-	44
8	Ventajas absolutas en costo	DP	8	5	40	-	40
9	Ventajas en la curva de aprendizaje	IP	6	3	18	42	-
10	Represalias esperadas	IP	5	6	30	20	-
11	Acceso a canales de distribución	DP	7	4	28	-	28
12	Mejoras en la tecnología	IP	12	5	60	60	-
TOTAL			780		SUB-TOTAL	266	112
						TOTAL	378

De acuerdo a la tabla 6, se concluye que la amenaza de nuevos productos entrantes de nuestro sector empresarial es del 48% que resulta en el análisis en el rango de medio – bajo, siendo un factor positivo atractivo para nuestro sector ya que este análisis es inversamente proporcional.

2.4.2. Poder de negociación de los clientes

Tabla 7

Poder de negociación de los clientes

Nº	FACTORES	PROPORCIÓN	PONDERACIÓN	EVALUACIÓN	RESULTADO	SUMA	
						IP	DP
1	Concentración de compradores respecto a la concentración de compañías	DP	7	7	49	-	21
2	Grado de dependencia de los canales de distribución	DP	1	7	7	-	3
3	Posibilidad de negociación, especialmente en industrias con muchos costes fijos	DP	2	4	8	-	12
4	Volumen comprador	DP	3	9	27	-	3
5	Costes o facilidades del cliente de cambiar de empresa	DP	5	3	15	-	35
6	Disponibilidad de información para el comprador	DP	11	7	77	-	33
7	Capacidad de integrarse hacia atrás	DP	6	4	24	-	48
8	Existencia de sustitutivos	DP	4	2	8	-	32
9	Sensibilidad del comprador al precio	DP	8	4	32	-	48
10	Ventaja diferencias (exclusividad) del producto	IP	10	9	90	10	-
11	Análisis RFM del cliente (Compra recientemente, Frecuentemente, Margen de ingresos)	DP	9	5	45	-	45
TOTAL			660		SUB-TOTAL	10	280
						TOTAL	290

De acuerdo a la tabla 7, se concluye que el poder de negociación de los clientes de nuestro sector empresarial es del 44% que resulta en el análisis en el rango de medio – bajo, siendo un factor positivo atractivo para nuestro sector.

2.4.3. Poder de negociación de los proveedores

Tabla 8

Poder de negociación de los proveedores

Nº	FACTORES	PROPORCIÓN	PONDERACIÓN	EVALUACIÓN	RESULTADO	SUMA	
						IP	DP
1	Facilidades o costes para el cambio de proveedor	DP	6	6	36		24
2	Grado de diferenciación de los productos del proveedor	IP	3	8	24	6	
3	Presencia de productos sustitutivos	DP	8	6	48	-	32
4	Concentración de los proveedores	DP	7	7	49	-	21
5	Solidaridad de los empleados	DP	5	8	40	-	10
6	Amenaza de integración vertical hacia delante de los proveedores	IP	1	4	4	6	-
7	Amenaza de integración vertical hacia atrás de los competidores	DP	2	6	12	-	8
8	Coste de los productos del proveedor en relación con el coste del producto	IP	4	3	12	28	-
TOTAL			360		SUB-TOTAL	40	95
TOTAL						135	

De acuerdo a la tabla 8, se concluye que el poder de negociación de los proveedores de nuestro sector empresarial es del 38% que resulta en el análisis en el rango de bajo, siendo un factor positivo atractivo para nuestro sector.

2.4.4. Amenaza de Productos sustitutos

Tabla 9

Amenaza de productos sustitutos

Nº	FACTORES	PROPORCIÓN	PONDERACIÓN	EVALUACIÓN	RESULTADO	SUMA	
						IP	DP
1	Propensión del comprador a sustituir	DP	3	5	15	-	15
2	Precios relativos de los productos sustitutos	IP	1	4	4	1	-
3	Coste o facilidad de cambio del comprador	DP	4	3	12	-	12
4	Nivel percibido de diferenciación de producto	IP	5	7	35	-10	-
5	Disponibilidad de sustitutos cercanos	DP	2	4	8	-	4
TOTAL			75		SUB-TOTAL	-9	31
						TOTAL	22

De acuerdo a la tabla 9, se concluye que la amenaza de productos sustitutos de nuestro sector empresarial es del 22% que resulta en el análisis en el rango de bajo, siendo un factor positivo atractivo para nuestro sector.

2.4.5. Rivalidad competitiva

Tabla 10

Rivalidad entre competidores

Nº	FACTORES	PROPORCIÓN	PONDERACIÓN	EVALUACIÓN	RESULTADO	SUMA	
						IP	DP
1	Poder de los compradores	DP	5	2	10	-	10
2	Poder de los proveedores	DP	6	3	18	-	18
3	Amenaza de nuevos competidores	DP	7	4	28	-	28
4	Amenaza de productos sustitutos	DP	4	4	16	-	16
5	Crecimiento industrial	IP	2	8	16	4	-
6	Sobrecapacidad industrial	DP	3	3	9	-	9
7	Barreras de salida	DP	1	6	6	-	6
8	Diversidad de competidores	IP	10	3	30	70	-
9	Complejidad informacional y asimetría	IP	8	6	48	32	-
10	Valor de la marca	IP	11	4	44	66	-
11	Cuota o coste fijo por valor añadido	IP	9	10	90	0	-
TOTAL			660		SUB-TOTAL	172	87
						TOTAL	259

De acuerdo a la tabla 10, se concluye que la rivalidad entre competidores de nuestro sector empresarial es del 39% que resulta en el análisis en el rango de bajo, siendo un factor positivo atractivo para nuestro sector.

2.5. Cadena de valor

Cuadro 4

Cadena de valor

RECURSOS	CAPACIDADES	COMPETENCIAS DISTINTIVAS	BLOQUE ESTRATEGICO	ESTRATEGIA GENERAL
INFRAESTRUCTURA	Lugar estratégico	Local amplio	Ambientación temática kpop	Diferenciación
TALENTO HUMANO	Capacitación de colaboradores	Conocimiento de sus labores a realizar	Satisfacción del cliente	Transacción
INTANGIBLES	Know How	Conocimiento del género musical kpop		
FINANCIERA	Financiación del 89.9%	-	-	-

De acuerdo al cuadro 4, la cadena de valor nos ayuda a identificar la estrategia genérica del negocio a través de realizar un análisis de las capacidades, competencias distintivas y bloque estratégico del negocio.

2.6. Análisis FODA

a. Fortalezas

- **F1:** Un ambiente de acuerdo a su gusto acogedor y atractivo para las personas que gustan del género de música Kpop.
- **F2:** Ubicación del negocio estratégica cerca de la demanda.
- **F3:** El negocio ofrece un servicio rápido y una experiencia innovadora.
- **F4:** Precios competitivos según el mercado.
- **F5:** Colaboradores eficaces y eficientes.
- **F6:** Diversidad de productos.
- **F7:** Conocimientos propios en el manejo óptimo de procesos.
- **F8:** Sabores únicos.

b. Oportunidades

- **O1:** El kpop es tendencia actualmente
- **O2:** Incremento de personas con este gusto musical (Kpop)
- **O3:** Los clientes valoran cada vez más la calidad y servicio al cliente.
- **O4:** Clientes buscan cada vez más obtener una experiencia nueva y diferenciada.
- **O5:** Alianzas estratégicas.
- **O6:** Crecimiento del comportamiento digital.
- **O7:** Baja competencia directa.
- **O8:** Crecimiento en el sector de pastelería.

c. Debilidades

- **D1:** Baja participación de mercado al inicio de implementar el negocio.
- **D2:** Producción de productos perecibles.
- **D3:** Alto nivel de cuotas en el alquiler.
- **D4:** Pocos recursos al inicio del negocio.

d. Amenazas

- **A1:** Aparición de competencia.
- **A2:** Incertidumbre en ventas.
- **A3:** Las personas cambian de gusto.
- **A4:** Inestabilidad política y económica que genera incertidumbre y puede disminuir el consumo de los clientes.
- **A5:** Productos sustitutos

2.6.1. Análisis interno

El análisis interno estratégico es utilizado en la planificación empresarial, nos sirve para evaluar los factores internos de un negocio, es decir, sus fortalezas y debilidades. La matriz EFI nos ayudará a plantear estrategias basadas en las fortalezas del negocio para disminuir o eliminar las debilidades que no nos permitirán avanzar.

Tabla 11
EFI

FACTORES INTERNOS	PESO	CALIFICACIÓN	VALOR PONDERADO
FORTALEZAS			
Un ambiente de acuerdo a la temática	0.12	4	0.48
Ubicación estratégica del negocio	0.12	3	0.36
Experiencia innovadora	0.12	4	0.48
Precios competitivos según el mercado	0.05	2	0.1
Colaboradores eficaces y eficientes	0.05	3	0.15
Diversidad de productos en la carta	0.11	4	0.44
Conocimiento en el manejo de procesos	0.05	3	0.15
Sabores únicos	0.1	3	0.3
DEBILIDADES			
Baja participación de mercado al inicio	0.08	3	0.24
Productos perecibles	0.1	4	0.4
Nivel de alquiler alto	0.05	4	0.2
Pocos recursos al inicio	0.05	3	0.15
TOTAL	1	-	3.45

De acuerdo a la tabla 11 se puede observar que el valor ponderado total es de 3.5. Este valor se encuentra por encima de la media 2.5, lo que nos indicaría que la organización está respondiendo a las fortalezas y debilidades del entorno existente, pero se debe fortalecer algunas estrategias.

2.6.2. Análisis externo

Ayuda a evaluar los factores externos que afectan a nuestro negocio, como oportunidades y amenazas del entorno

empresarial. A partir de las oportunidades se plantea estrategias para reducir las amenazas de nuestro negocio,

Tabla 12
EFE

FACTORES EXTERNOS	PESO	CALIFICACIÓN	VALOR PONDERADO
OPORTUNIDADES			
El kpop es tendencia actualmente	0.1	4	0.4
Incremento de personas con este gusto musical	0.08	3	0.24
Los clientes valoran más la calidad y el servicio al cliente	0.06	3	0.18
Buscan obtener una experiencia nueva y diferenciada	0.1	4	0.4
Alianzas estratégicas	0.08	2	0.16
Crecimiento digital	0.08	3	0.24
Baja competencia directa	0.05	3	0.15
Crecimiento del sector de pastelería	0.08	3	0.24
AMENAZAS			
Aparición de competencia	0.1	4	0.4
Incertidumbre en ventas	0.05	2	0.1
Las personas cambian de gusto	0.07	4	0.28
Incertidumbre económica y política	0.07	3	0.21
Productos sustitutos	0.08	3	0.24
TOTAL	1	-	3.24

De acuerdo a la tabla 12, en esta matriz se puede observar que el total ponderado es de 3.44 estando por encima del 3.24. Concluyendo que las oportunidades son mayores que las amenazas.

2.6.3. Matriz FODA

El cuadro 5 y 6 nos permite desarrollar estrategias efectivas a base de las fortalezas y oportunidades del negocio, al mismo tiempo que se plantea estrategias para reducir las debilidades y amenazas. Esto nos permitirá crear una estrategia adecuada.

Cuadro 5
Matriz FODA (I)

MATRIZ FODA "SERENDIPITY"	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	F1: Un ambiente de acuerdo a la temática	D1: Baja participación de mercado al inicio
	F2: Ubicación estratégica del negocio	
	F3: Experiencia innovadora	D2: Productos perecibles
	F4: Precios competitivos según el mercado	
	F5: Colaboradores eficaces y eficientes	D3: Nivel de alquiler alto
	F6: Diversidad de productos en la carta	
	F7: Conocimiento en el manejo de procesos	D4: Pocos recursos al inicio
	F8: Sabores únicos	
OPORTUNIDADES	FO	DO
O1: El kpop es tendencia actualmente	F1 - O2: Existirá un ambiente que va de acuerdo al gusto del público objetivo aprovechando el crecimiento de número de personas con este gusto y aumentando la demanda del producto.	O1 - D1: El kpop tiene un gran impacto en Arequipa y cada vez las fans son más demandantes en pedir locales con temáticas de kpop por lo tanto la participación en el mercado aumentara rápido.
O2: Incremento de personas con este gusto musical		
O3: Los clientes valoran más la calidad y el servicio al cliente	F3-O3-O4: El negocio brindará una experiencia innovadora cumpliendo las expectativas del público objetivo.	O3-D1: Los clientes valoran el buen servicio y la calidad del producto, eso nos ayudará a tener un buen posicionamiento en el mercado a corto plazo.
O4: Buscan obtener una experiencia nueva y diferenciada		
O5: Alianzas estratégicas	F2 - O4: La ubicación del negocio es estratégica y los clientes podrán acceder fácilmente.	D3 - O5: Negociar con los propietarios para obtener descuentos iniciales a cambio de una mayor exposición y tráfico a la ubicación.
O6: Crecimiento digital		
O7: Baja competencia directa	F6 - F8 - O7: La diversidad de productos en la carta con la diferenciación de los sabores únicos hace que el negocio sea único y por lo tanto la competencia directa se reduzca.	D4 - O6: Maximizar el uso de marketing digital de bajo costo para atraer a clientes sin gastar en publicidad tradicional.
O8: Crecimiento del sector de pastelería		

Cuadro 6
Matriz FODA (II)

AMENAZAS	FA	DA
A1: Aparición de competencia	F3 - A1: El negocio ofrecerá una experiencia innovadora y un buen servicio lo cual ganará la fidelidad de los clientes.	D1 - A1: Realizar campañas promocionales agresivas para captar rápidamente una base de clientes fieles.
A2: Incertidumbre en ventas	F2-A2: Al estar ubicados en una zona estratégica generara ingresos, aunque no haya ventas fijas.	D2- A1: En el primer año se pondrá en marcha diversas estrategias para poder tener un buen posicionamiento en el mercado
A3: Las personas cambian de gusto		
A4: Incertidumbre económica y política	F5 - A1: Capacitar a los colaboradores para que ofrezca una experiencia única, diferenciándose de la competencia	D4 - A5: Enfocarse en la propuesta de valor única de la cafetería para diferenciarse claramente de los productos sustitutos disponibles en el mercado.
A5: Productos sustitutos	F2 - A4: Adaptar la oferta y promociones según las condiciones económicas locales para mantener una clientela constante.	D3 - A4: Implementar medidas de ahorro de costos y buscar subvenciones o apoyo financiero para mitigar el impacto de la inestabilidad.

2.7. Estrategias del plan de negocio

2.7.1. Estrategia Genérica

Diferenciación: Posicionarnos como la primera cafetería y pastelería con temática kpop de la marca “SERENDIPITY”, la diferencia que se ofrece a los clientes es crear una nueva experiencia a través de lo que le gusta mediante la fusión de postres peruanos y coreanos, y un ambiente que vaya de acuerdo a los gustos de nuestro mercado objetivo, desde la presentación del producto y servicio.

El servicio que se brindará será muy especial, ya que el personal estará capacitado para atender de manera amable a todos los clientes y también estaremos manteniendo una comunicación constante con los clientes a través de las redes sociales.

2.8. Objetivos Smart

Aumentar un 20% el número de clientes y fidelizarlos a la marca.

- **Específico:** El objetivo se centra en aumentar el número de clientes regulares a nuestra cafetería y pastelería con temática, es decir, aquellos clientes que visitan nuestro

establecimiento de manera frecuente y se convierten en clientes habituales.

- **Medible:** El éxito del objetivo se medirá mediante el aumento del número de clientes regulares. Utilizaremos nuestro sistema de registro de clientes para llevar un seguimiento preciso de los clientes recurrentes y comparar los resultados antes y después de implementar nuestras estrategias.
- **Alcanzable:** El objetivo del 20% de aumento en los clientes regulares es realista y alcanzable, considerando el potencial de crecimiento de nuestra cafetería y pastelería con temática. Contaremos con estrategias para mejorar la experiencia del cliente, promocionar nuestra temática y productos únicos y fomentar la lealtad del cliente.
- **Relevante:** Aumentar el número de clientes regulares es importante para el éxito y crecimiento continuo de nuestra cafetería y pastelería con temática. Los clientes habituales nos ayudaran a promover el negocio a través de la estrategia boca a boca y las recomendaciones positivas a personas cercanas a estos.
- **Temporalmente definido:** El objetivo se establece en un plazo de 1 año para tener un tiempo definido y establecer una fecha límite para evaluar nuestros resultados, esto nos permitirá ajustar nuestras estrategias si es necesario y seguir enfocados en el objetivo hasta alcanzarlo.

III. ESTUDIO DE MERCADO Y PLAN DE MARKETING

3.1. Análisis del mercado

El género musical K-pop, ha experimentado un gran crecimiento y popularidad en los últimos 10 años. Grupos como BIGBANG, 2NE1, BTS, EXO y BLACKPINK alcanzaron un reconocimiento internacional, logrando éxitos en las listas de música y atrayendo a una gran base de fanáticos en todo el mundo, logrando una influencia significativa en el mundo en diversos aspectos.

- El K-pop ha logrado atraer a una gran base de fanáticos en todo el mundo, lo que ha contribuido a su creciente popularidad y expansión global. Los artistas del K-pop han ganado seguidores en diferentes países, y esto ha llevado a un aumento de conciertos internacionales y giras mundiales.
- Promoción de la cultura coreana, el K-pop ha servido como un vehículo para la difusión de la cultura coreana en el mundo. Además de la música, los fanáticos del K-pop han desarrollado interés en el idioma coreano, la moda, la comida y otros aspectos de la cultura coreana.
- Se sabe que la gastronomía peruana es muy reconocida a nivel mundial debido a los halagos de diferentes críticos muy importantes y es por ello que los peruanos nos sentimos orgullosos de nuestra gastronomía.
- El Perú es uno de los principales proveedores de granos nativos como quinua, kiwicha y entre otros granos, siendo estos muy demandados en el mercado internacional.

3.1.1 Investigación y desarrollo del producto

El plan de negocio brindará una oferta de diversos cafés y postres con fusiones coreanas y peruanas será un lugar que ofrecerá un ambiente que vaya de acuerdo a los gustos del mercado al cual se dirige para que puedan sentirse cómodos y obtener una experiencia innovadora.

3.1.2. Perfil de los clientes

Son conocidos por su pasión y dedicación hacia los ídolos y grupos que siguen. Comprometidos en cuanto a las votaciones para premios, apoyando lanzamientos de música y participando

activamente en las redes sociales y las comunidades en líneas relacionadas con el K-pop.

Participan en actividades relacionadas con el K-pop, esto incluye aprender coreografías, cantar covers de canciones de K-pop, crear contenido en redes sociales, elaborar fanarts o asistir a eventos.

Sabemos que a nuestros consumidores les interesa bastante todo respecto a la cultura coreana incluyendo su gastronomía, pero también nos enfocamos en personas que se sientan identificados por la gastronomía peruana y que valoren los granos nativos que el Perú produce, incluyendo a las personas que quieran cuidar su salud consumiendo productos menos insolubles.

3.1.3 Segmentación del mercado

- **Geográfica:**

Personas que vivan en la provincia de Arequipa, distrito de Cerro Colorado cerca de la Plaza las Américas.

- **Demográfica:**

Edad: Personas entre 16 a 35 años

Sexo: Hombres y mujeres

- **Psicográfica:**

Clase social: Se enfocará en la clase socioeconómica C

- **Conductual:**

Se enfocará al estilo de vida de las personas modernistas que está siempre dispuesto a sentirse cómodo y en un ambiente adecuado y adquirir productos nuevos e innovadores.

3.1.4 Análisis de la competencia

- **Competidores directos**

En el sector donde se ubica el negocio se identifica a competidores directos como:

- Astoria
- Javier cakes
- Valerianos

- **Competidores indirectos**

Como competencia indirecta tenemos como:

- Juguerías
- Heladerías
- Snacks

3.1.5 Ventaja Competitiva

Se ofrecerá un ambiente que vaya de acuerdo a los gustos del mercado objetivo, en este caso son aquellas personas que les gusta la cultura coreana y en especial el kpop, Se quiere lograr que las fans de este género musical puedan sentirse comprendidas y entablar relaciones sociales, a la vez compartiendo y deleitando la fusión gastronómica tanto peruanos y coreanos sin dejar de lado nuestros insumos peruanos como los granos de maíz, quinua y avena.

3.1.6 Proyección de demanda potencial

De acuerdo a las tablas 13, 14 y 15, la segmentación realizada da como resultado a nuestro mercado meta que consta de 554 personas que sí acudirían a la cafetería “SERENDIPITY”.

Tabla 13

Demanda potencial (I)

MERCADO TOTAL	Arequipa			-	1539996
MERCADO POTENCIAL	Geográfica	Ubicación	Distrito de Cerro Colorado	-	236098
	Demográfica	Sexo	Hombre y Mujer	-	236098
		Edad	16 – 34	-	76911
	Psicográfica	Nivel Socioeconómico	C	58.30%	44839
	Conductual	Estilo de vida	Modernistas/Progresistas	27.00%	12107
	Comportamiento Digital		Uso de redes sociales	83.80%	10145

Tabla 14

Demanda potencial (II)

MERCADO DISPONIBLE	¿A usted le gustaría ir a una cafetería con temática?	
	RESPUESTA	%
	Definitivamente si	78%
	Quizás si	14%
	Definitivamente no	6%
	Quizás no	2%
	TOTAL	100%
	7913	

Tabla 15*Demanda potencial (III)*

MERCADO REAL	¿A usted le gustaría ir a una cafetería con temática Kpop?	
	RESPUESTA	%
	Definitivamente si	70%
	Quizás si	20%
	Definitivamente no	5%
	Quizás no	5%
	TOTAL	100%
	5539	
MERCADO META (10%)	554	

3.2 Análisis de variables de marketing

3.2.1 Producto

a) Producto y servicio básico

La cafetería y pastelería ofrecerá diversos cafés y postres con fusiones coreanas y peruanas los cuales representan la gastronomía coreana y peruana para aquellas personas que estén interesadas en conocerla.


b) Producto y servicio aumentado

En la cafetería y pastelería “Serendipity” tendrá una temática que llamará la atención de aquellas personas que gusten del género musical kpop. Dicha cafetería y pastelería estará ambientada con posters, música que vayan de acuerdo a este género musical. Se ofrecerán postres coreanos y peruanos (hechos a base de granos nativos) y como innovación se ofrecerá postres que tengan la fusión gastronómica de ambas culturas.


a. Bebidas

Según los cuadros 7 y 8, nos muestran las bebidas mayormente consumidas en Corea y las que se ofrecerán en el negocio.

Cuadro 7*Café Dalgona*

Café Dalgona	
	<p>El Dalgona Coffe ganó popularidad en Corea durante la pandemia del COVID-19 y se extendió por todo el mundo. Consiste en una mezcla de café instantáneo, azúcar y agua batida hasta obtener una espuma cremosa. Se sirve sobre leche fría o caliente.</p>


Cuadro 8*Bubble Milk*

Bubble Milk	
	<p>El té con leche de burbujas es una bebida asiática popular que ha ganado una amplia aceptación en todo el mundo. Consiste en té negro, leche, azúcar y perlas de tapioca masticables que a menudo se sirven frías. El té se puede personalizar con diferentes sabores y toppings, como gelatinas de frutas o pudín.</p>

b. Postres coreanos

Según los cuadros 9 y 10, nos muestran los postres coreanos que más se consumen en Corea y que son atractivos para nuestros consumidores y por lo tanto son los postres que se ofrecerán en nuestro negocio.

Cuadro 9*Bingsu*

Bingsu	
	El Bingsu es un postre coreano popular que consiste en una base de hielo raspado muy finamente, similar a una especie de nieve, que se sirve con una variedad de ingredientes dulces o frutales en la parte superior.


Cuadro 10*Mochis*

Mochis	
	Los mochis son un tipo de dulce tradicional que consiste en una masa de arroz glutinoso machacado y moldeado en pequeñas bolas o formas, generalmente rellenas de algún tipo de pasta dulce, fresas o helado.


c. Postres peruanos

Según los cuadros 11 y 12, nos muestran postres peruanos preparados especialmente con granos nativos de nuestro país.

Cuadro 11*Tres leches de maíz*

Tres leches de maíz	
	Viene a ser un postre húmedo y delicioso que se caracteriza por su sabor dulce y ligeramente a maíz, con una textura suave y por supuesto la cobertura de tres leches: leche condensada, leche evaporada y crema de leche.


Cuadro 12*Mini cake de avena de capas de fresa y arándanos*

Mini cake de avena de capas de fresa y arándanos	
	<p>Es perfecto para quienes buscan una alternativa más ligera a los pasteles tradicionales, sin sacrificar el sabor. La avena aporta fibra y textura al cake, mientras que las fresas y los arándanos le dan un toque de dulzura y frescura.</p>


d. Postres fusión

Según los cuadros 13 y 14, nos muestran los postres que se planea fusionar de ambas culturas, donde se utilizara los granos nativos peruanos como la quinua, avena y maíz.

Cuadro 13*Kkultteok*

Kkultteok	
	<p>Kkultteok es un dulce popular en Corea con rellenos de dulces de miel y diversas frutas picadas, la fusión consiste en reemplazar la masa de arroz con la harina de maíz. Haciendo una combinación con la gastronomía de Corea y el grano peruano.</p>

Cuadro 14*Yakgwa*

Yakgwa	
	<p>El yakgwa es un dulce tradicional coreano que se hace principalmente con miel, aceite de sésamo, y harina de trigo que será reemplazado por la harina de quinua.</p>

3.2.2 Precio

Para realizar el precio competitivo del mercado, se identificó el precio promedio de los productos que ofrecen los competidores y dividirlo por la cantidad de competidores, dicho resultado es el precio competitivo de los productos en el mercado. Incluyendo el porcentaje de la utilidad deseada por producto.

3.2.3 Plaza

Según el análisis realizado a través del método Brown Gibson donde se analizó diversos factores como la accesibilidad, alquiler, servicios básicos, etc.

Dando por concluido que ubicará la cafetería en la Av. Bolognesi, cerca de la Plaza las Américas, este lugar es estratégico ya que es una zona concurrida por potenciales clientes.

Se utilizará un canal de venta directa, ya que se ofrece una entrega de los pedidos directo con los clientes.

El ambiente interior de la cafetería tendrá referencias visuales a K-pop, como posters, murales, imágenes de ídolos, y proyectará videoclips o conciertos en pantallas.

3.2.4 Promoción

Al contar con un local, la atención será de manera presencial, por lo que el servicio al cliente será fundamental a la hora de transmitir una promoción. El colaborador que atenderá deberá conocer a detalle las características del producto y debe transmitir seguridad y confianza en el cliente. Además de que todos nuestros colaboradores que harán el servicio al cliente tendrán que gustar del kpop y todo lo relacionado a nuestra propuesta de valor.

Nos enfocaremos en usar las redes sociales como principal fuente de difusión de nuestro negocio. A través de redes como tik tok, facebook, etc. Pretendemos hacer que nuestro producto esté cada vez más presente en la mente de nuestro cliente.

3.3 Plan de marketing

Se utilizarán las estrategias de marketing digital SEO. Ya que actualmente, al mercado al cual nos dirigimos son muy activos en redes sociales.

- Se utilizará la herramienta Google Keyword Planner, para identificar palabras clave relevantes relacionadas con el K-pop y gastronomía. Se escogerá aquellas que tengan un buen volumen de búsquedas y estén relacionadas con el negocio.
- Crearemos publicaciones y contenido en la página web, asegurándonos de incluir palabras clave en títulos, encabezados, descripciones y contenido de manera natural y relevante.
- Utilizaremos herramientas como PageSpeed Insights de Google para mejorar la velocidad de carga del sitio web.
- Crearemos y verificaremos el perfil en Google My Business, agregando información sobre los horarios de apertura, fotos y reseñas sobre el negocio.
- Utilizaremos herramientas como Google Analytics y Search Console para monitorear el tráfico, el comportamiento del usuario y los resultados de la estrategia SEO.

La aplicación de una estrategia SEO es efectiva para una cafetería con temática K-pop porque implica un enfoque constante en la calidad del contenido, la optimización técnica del sitio web y la interacción con los clientes para mejorar la visibilidad y la posición en los motores de búsqueda.

- Cronograma de actividades

Según el cuadro 15, se puede observar las actividades que se realizarán en las diferentes plataformas que utilizan nuestro segmento de mercado para que de esta manera el negocio sea más reconocido y atraer nuevos clientes.

Cuadro 15

Cronograma de actividades

	TWITTER	INSTAGRAM	FACEBOOK	TIK TOK
LUNES	Publicar videos de la infraestructura de la cafetería y pastelería e invitar a las personas.	Realizar videos de la infraestructura de la cafetería y pastelería e invitar a las personas.	Realizar videos de la infraestructura de la cafetería y pastelería e invitar a las personas.	Realizar videos de la infraestructura de la cafetería y pastelería e invitar a las personas.
MARTES	Dar a conocer la carta que ofrece la cafetería y pastelería	Dar a conocer la carta que ofrece la cafetería.	Dar a conocer la carta que ofrece la cafetería.	Dar a conocer la carta que ofrece la cafetería.
MIÉRCOLES	Informar de las últimas novedades del kpop.	Informar de las últimas novedades del kpop.	Informar de las últimas novedades del kpop.	Informar de las últimas novedades del kpop.
JUEVES	-	-	-	Realizar un live para interactuar con los consumidores.
VIERNES	Informar de las últimas novedades del kpop.	Informar de las últimas novedades del kpop.	Informar de las últimas novedades del kpop.	Informar de las últimas novedades del kpop.
SABADO	-	-	Programa de podcasts.	Programa de podcasts.
DOMINGO	-	-	-	Interacción en lives

3.4 Gestión comercial

3.4.1 Técnicas de atención al cliente

- a. Los colaboradores tendrán el conocimiento y el gusto por el género musical del kpop. Esto nos permitirá ofrecer una atención personalizada y brindar información relevante a los clientes interesados en la temática y la gastronomía.
- b. Prestaremos atención a las necesidades y preferencias de los clientes. Escuchando activamente sus solicitudes y preguntas, y demuestra interés genuino en ayudarlos. Esto incluye prestar atención a los detalles y hacer preguntas para comprender mejor lo que están buscando.
- c. Estaremos familiarizados con los productos y opciones de los productos relacionados con la temática de la cafetería. Seremos capaces de proporcionar recomendaciones y describir los postres y bebidas de manera atractiva.
- d. Aseguraremos de mantener tiempos de espera razonables para tomar pedidos y servir los productos. La eficiencia en el servicio contribuye a una experiencia positiva y muestra respeto por el tiempo de los clientes.
- e. Explicaremos claramente los detalles de los productos, incluidos los ingredientes y las características relacionadas con ambas gastronomías.

3.4.2 Sistema de ventas

- Implementar un sistema de punto de venta (POS) con un software que te permita gestionar las ventas, el inventario y los pedidos de manera eficiente. Se podrá utilizar software de POS específico para cafeterías.
- Se aceptará una variedad de métodos de pago, como efectivo, tarjetas de crédito, débito y aplicaciones de pago móvil para facilitar la compra a los clientes.
- Capacitar al personal para ofrecer un excelente servicio al cliente. La amabilidad y la rapidez son clave de la cafetería.
- Llevar un control minucioso del inventario de productos para evitar la escasez o el exceso. Automatizar la reposición de productos cuando sea necesario.

- Solicitar y recopilar comentarios de los clientes para mejorar continuamente la calidad del servicio.
- Utilizar herramientas para recopilar datos de ventas y análisis para tomar decisiones informadas sobre estrategias de ventas y marketing.

IV. PLAN OPERATIVO

4.1. Diseño del proceso de producción

4.1.1. Insumos, materia prima y materiales para el café Dalgona

De acuerdo al cuadro 16, nos muestra la cantidad de los insumos, materia prima y materiales que se usarán en el proceso de producción del café Dalgona.

Cuadro 16

Insumos, materia prima y materiales para el café Dalgona

INSUMOS	UNIDAD	CANTIDAD
Agua caliente	Cucharadas	2
Hielo	Cubos	3
MATERIA PRIMA	UNIDAD	CANTIDAD
Café instantáneo	Gramos	15
Azúcar blanca	Cucharadas	2
Leche	Mililitros	250
MATERIALES	UNIDAD	CANTIDAD
Batidora	Unidad	1
Cuchara	Unidad	1
Tazón	Unidad	1

4.1.2. Insumos, materia prima y materiales para el Bubble Milk

De acuerdo al cuadro 17, nos muestra la cantidad de los insumos, materia prima y materiales que se usarán en el proceso de producción en la bebida Bubble Milk.

Cuadro 17

Insumos, materia prima y materiales para el Bubble Milk

INSUMOS	UNIDAD	CANTIDAD
Agua	Onzas	2
MATERIA PRIMA	UNIDAD	CANTIDAD
Azúcar blanca	Gramos	52
Perlas de Tapioca	Gramos	150
Leche	Mililitros	200
Té negro	Gramos	10
MATERIALES	UNIDAD	CANTIDAD
Olla	Unidad	1
Colador	Unidad	1
Cuchara	Unidad	1
Jarra	Unidad	1
Vasos altos	Unidad	1
Popote	Unidad	1

4.1.3. Insumos, materia prima y materiales para el Bingsu

De acuerdo al cuadro 18, nos muestra la cantidad de los insumos, materia prima y materiales que se usarán en el proceso de producción del postre coreano Bingsu.

Cuadro 18

Insumos, materia prima y materiales para el postre Bingsu

INSUMOS	UNIDAD	CANTIDAD
Leche condensada	Mililitros	350
MATERIA PRIMA	UNIDAD	CANTIDAD
Hielo	Gramos	300
Mermelada	Gramos	250
MATERIALES	UNIDAD	CANTIDAD
Trituradora de hielo	Unidad	1
Cuchara	Unidad	1
Cuchillo	Unidad	1

4.1.4. Insumos, materia prima y materiales para el Mochis

De acuerdo al cuadro 19, nos muestra la cantidad de los insumos, materia prima y materiales que se usarán en el proceso de producción del postre coreano Mochi.

Cuadro 19

Insumos, materia prima y materiales para el postre Mochi

INSUMOS	UNIDAD	CANTIDAD
Chantillí	Mililitros	350
Maicena	Gramos	5
MATERIA PRIMA		CANTIDAD
Harina de arroz	Gramos	450
Azúcar blanca	Gramos	3
Mango	Unidad	1/5
MATERIALES	UNIDAD	CANTIDAD
Bol grande	Unidad	1
Espátula	Unidad	1
Vaporera	Unidad	1
Papel film	Unidad	1
Bandeja grande	Unidad	1
Rodillo	Unidad	1
Paños de cocina	Unidad	1

4.1.5. Insumos de materia prima y material de Mini Cake de Avena

De acuerdo al cuadro 20, nos muestra la cantidad de los insumos, materia prima y materiales que se usarán en el proceso de producción del postre peruano Mini Cake de Avena.

Cuadro 20*Insumos, materia prima y materiales para el postre Mini Cake de Avena*

INSUMOS	UNIDAD	CANTIDAD
Fresas	Mililitros	350
Arándanos	Gramos	5
Azúcar en polvo		
MATERIA PRIMA		CANTIDAD
Harina	Gramos	450
Avena	Gramos	3
Polvo de hornear	Unidad	1/5
Bicarbonato de sodio	Gramos	0.25
Mantequilla	Gramos	60
Azúcar blanca	Gramos	90
Huevo	Unidad	1
Esencia de vainilla	Mililitros	0.5
Leche	Mililitros	60
Jugo de limón	Mililitros	5
Queso crema	Gramos	100
MATERIALES	UNIDAD	CANTIDAD
Bol grande	Unidad	1
Tasas	Unidad	1
Cucharas	Unidad	1
Batidora	Unidad	1
Bandeja grande	Unidad	1
Molde	Unidad	1

4.1.6. Insumos de materia prima y material de la Torta de tres Leches de Maíz

De acuerdo al cuadro 21 y 22, nos muestra la cantidad de los insumos, materia prima y materiales que se usarán en el proceso de producción del postre coreano Torta de tres Leches de Maíz.

Cuadro 21*Insumos, materia prima y materiales para el postre Tres leches de maíz (I)*

INSUMOS	UNIDAD	CANTIDAD
Canela molida	Gramos	1
Azúcar en polvo	Gramos	5
cereza	Unidad	1
MATERIA PRIMA		CANTIDAD
Harina de maíz	Gramos	40
Azúcar blanca	Gramos	12.5
Huevo	Unidad	1
Aceite vegetal	Mililitros	20
Esencia de vainilla	Mililitros	2
Polvo de hornear	Gramos	5
Sal	Gramos	1
Leche condensada	Mililitros	33
Leche	Mililitros	30
Crema de leche	Mililitros	20
Crema batida	Gramos	20

Cuadro 22*Insumos, materia prima y materiales para el postre Tres leches de maíz (II)*

MATERIALES	UNIDAD	CANTIDAD
Bol grande	Unidad	1
Tasas	Unidad	2
Cucharas	Unidad	2
Batidora	Unidad	1
Bandeja grande	Unidad	1
Molde	Unidad	1

4.1.7. Insumos de materia prima y material de Kkultteok

De acuerdo al cuadro 22, nos muestra la cantidad de los insumos, materia prima y materiales que se usarán en el proceso de producción del postre fusión Kkultteok.

Cuadro 22*Insumos, materia prima y materiales para el postre Kkultteok*

INSUMOS	UNIDAD	CANTIDAD
Miel	Mililitros	18
MATERIA PRIMA		CANTIDAD
Harina de maíz	Gramos	20
Polvo de frijol mungo tostado	Gramos	5
Sal	Gramos	1
Aceite de sésamo	Mililitros	1
MATERIALES	UNIDAD	CANTIDAD
Bol grande	Unidad	1
Espátula	Unidad	1
Vaporera	Unidad	1
Tabla para amasar	Unidad	1
Bandeja	Unidad	1
Cuchillo	Unidad	1
Rodillo	Unidad	1
Paños de cocina	Unidad	1

4.1.8. Insumos de materia prima y material para Yakgwa

De acuerdo al cuadro 23, nos muestra la cantidad de los insumos, materia prima y materiales que se usarán en el proceso de producción del postre fusión Yakgwa.

Cuadro 23*Insumos, materia prima y materiales para el postre Yakgwa*

INSUMOS	UNIDAD	CANTIDAD
Miel	Mililitros	3
Canela en polvo	Gramos	2
MATERIA PRIMA		CANTIDAD
Harina de quinua	Gramos	16
Sal	Gramos	1
Aceite de sésamo	Mililitros	25
Jengibre	Gramos	2
Aceite vegetal	Mililitros	2
Azúcar Blanca	Gramos	3
MATERIALES	UNIDAD	CANTIDAD
Bol grande	Unidad	1
Espátula	Unidad	1
Bol pequeño	Unidad	1
Cucharas medidoras	Unidad	1
Rodillo	Unidad	1
Cortadores de galletas	Unidad	1
Toallas de papel	Unidad	1
Olla	Unidad	1

4.2 Descripción del proceso productivo**4.2.1 Descripción del proceso productivo del Café Dalgona**

El proceso productivo se detallará en las siguientes etapas:

- a. **Recepción de materia prima e insumos:** El negocio recibe los insumos necesarios para la producción del café Dalgona los cuales pasaran por un control de calidad antes de ser usados.
- b. **Almacenamiento de materia prima e insumos:** Almacenar el café soluble y el azúcar en un lugar seco y fresco. Mantener la leche refrigerada y el agua purificada en condiciones higiénicas.
- c. **Preparación de los ingredientes:** Los ingredientes son preparados en el taller de negocio donde se pesa el azúcar, leche, café y agua de acuerdo a la receta.
- d. **Preparación de la mezcla del café Dalgona:** Mezclar el café, el azúcar y el agua caliente en un bol. Luego batir la mezcla hasta lograr una consistencia espesa y cremosa aproximadamente 4 minutos.
- e. **Preparación de la base de leche:** Llenar un vaso con hielo y verter leche fría hasta llenar tres cuartas partes del vaso.
- f. **Ensamblaje:** Verter la espuma de café Dalgona sobre la leche en el vaso.

FICHA TECNICA DEL CAFÉ DALGONA (Una porción)
Descripción del producto: Bebida fría que consiste en leche servida con una espuma cremosa y espesa de café instantáneo, azúcar y agua caliente.
<p>Ingredientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Café Instantáneo (10 gramos) • Azúcar blanca (45 gramos) • Leche (250 mililitros) <p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bol pequeño • Batidor de mano o batidora eléctrica • Cuchara • Vaso de cristal
<p>Proceso de elaboración:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En un bol pequeño, mezclar el café y el azúcar. • Batir la mezcla con una batidora de mano o un batidor manual hasta que se forme una espuma espesa y cremosa. Este proceso puede tardar entre 5 a 10 minutos. • Llenar un vaso con la leche fría. • Colocar la espuma de café sobre la leche fría. • Servir inmediatamente. Antes de beber, se recomienda mezclar la espuma con la leche para obtener un sabor uniforme.
<p>Presentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vaso de cristal transparente para apreciar las capas de leche y espuma de café.
<p>Tiempo de preparación:</p> <p>Aproximadamente 10 minutos.</p>
<p>Valor nutricional:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calorías: Aproximadamente 200 kcal • Proteínas: 6 gramos • Grasas: 8 gramos • Carbohidratos: 28 gramos • Azúcares: 26 gramos

Observaciones:

- Para una versión menos calórica, se puede usar leche desnatada o leche vegetal.
- Ajustar la cantidad de azúcar según el gusto personal.
- La espuma de café puede prepararse con antelación y conservarse en el refrigerador por unas horas, aunque es ideal consumirla fresca.

4.2.2 Descripción del proceso productivo de la bebida fría Bubble Milk

El proceso productivo se detallará en las siguientes etapas:

- Recepción de materia prima e insumos:** El negocio recibe los insumos necesarios para la producción del café Dalgona cuales pasaran por un control de calidad antes de ser usados.
- Almacenamiento de materia prima e insumos:** Almacenar las perlas de tapioca y el azúcar en un lugar seco y fresco. Mantener la leche refrigerada y el agua purificada en condiciones higiénicas.
- Preparación de perlas tapioca:** Hervir agua en una olla y colocar las perlas de tapioca y hacer cocinar durante de 25 minutos, removiendo ocasionalmente para que no se peguen. Una vez cocidas, escurrir las perlas y enjuagarlas con agua fría.
- Almacenamiento temporal de las perlas tapioca:** Mantener las perlas de tapioca en un jarabe simple de agua y azúcar para que no se peguen y permanezcan dulces.
- Preparación del té:** Hervir agua y dejar filtrar el té durante 4 minutos, dejar enfriar el té a temperatura ambiente.
- Ensamblaje:** Añadir una porción de perlas de tapioca cocidas al fondo del vaso para después llenarlo con hielo y verter el té preparado junto a la leche.

FICHA TECNICA DEL BUBBLE MILK (Una porción)

Descripción del producto: Bebida dulce y refrescante de origen taiwanés que combina té, leche y perlas de tapioca.

Ingredientes:

- Té negro (10 gramos)
- Leche (200 mililitros)

<ul style="list-style-type: none"> • Perlas de tapioca (150 gramos) • Azúcar (52 gramos) <p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cazo para hervir agua • Cazo para cocinar perlas de tapioca • Vaso grande • Pajilla ancha • Cuchara
<p>Proceso de elaboración:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hervir agua y preparar el té negro durante 5 minutos. • Cocinar las perlas de tapioca, normalmente se hierven durante 5-10 minutos y luego se dejan reposar en agua durante otros 10 minutos. • Mezclar las perlas de tapioca cocidas con un poco de azúcar. • En un vaso grande, agregar las perlas de tapioca en el fondo. • Verter el té preparado en el vaso. • Añadir la leche. • Remover bien y servir.
<p>Presentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vaso de cristal transparente con pajilla ancha.
<p>Tiempo de preparación:</p> <p>Aproximadamente 30 minutos.</p>
<p>Valor nutricional:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calorías: 250-300 kcal • Proteínas: 6 gramos • Grasas: 8 gramos • Carbohidratos: 50 gramos • Azúcares: 30 gramos
<p>Observaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ajustar la cantidad de azúcar según el gusto personal. • Las perlas de tapioca deben consumirse frescas, ya que tienden a endurecerse si se dejan reposar demasiado tiempo.

4.2.3 Descripción del proceso productivo del postre coreano Bingsu

El proceso productivo se detallará en las siguientes etapas:

- a. Recepción de materia prima e insumos:** El negocio recibe los insumos necesarios para la producción del Bingsu los cuales pasaran por un control de calidad antes de ser usados.
- b. Almacenamiento de materia prima e insumos:** Almacenar el hielo, leche y la mermelada de fresa.
- c. Preparación del hielo raspado:** Usar la máquina de raspado industrial para obtener una textura fina y esponjosa. Mantener el hielo raspado en condiciones adecuadas para evitar que se derrita antes del ensamblaje.
- d. Ensamblaje:** Llenar un tazón con hielo raspado y por último verter la mermelada sobre el hielo.

FICHA TECNICA DEL BINGSU (Una porción)
Descripción del producto: Postre coreano a base de hielo rallado, leche condensada y mermelada de fresa.
<p>Ingredientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leche condensada (350 mililitros) • Hielo raspado (300 gramos) • Mermelada de fresa (250 gramos) <p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cazo para hervir agua • Cazo para cocinar perlas de tapioca • Vaso grande • Pajilla ancha • Cuchara
<p>Proceso de elaboración:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Triturar el hielo en una máquina de hielo raspado hasta obtener una textura fina y esponjosa. • Colocar el hielo rallado en un bol grande. • Verter la leche condensada sobre el hielo rallado de manera uniforme. • Distribuir la mermelada de fresa sobre el hielo.
<p>Presentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tazón grande y hondo para mantener el hielo fresco.

<p>Tiempo de preparación:</p> <p>Aproximadamente 15 minutos.</p>
<p>Valor nutricional:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calorías: 300-500 kcal • Proteínas: 6 gramos • Grasas: 8 gramos • Carbohidratos: 60 gramos • Azúcares: 40 gramos
<p>Observaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para una versión menos calórica, se puede reducir la cantidad de leche condensada o usar leche condensada baja en grasa. • Es importante servir el Bingsu inmediatamente después de prepararlo para evitar que el hielo se derrita.

4.2.4 Descripción del proceso productivo del postre coreano Mochi

El proceso productivo se detallará en las siguientes etapas:

- a. **Recepción de materia prima e insumos:** El negocio recibe los insumos necesarios para la producción del Bingsu los cuales pasaran por un control de calidad antes de ser usados.
- b. **Almacenamiento de materia prima e insumos:** Mantener la harina de arroz y el azúcar en un lugar seco y fresco. Guardar el mango y chantillí en el refrigerador.
- c. **Preparación de los ingredientes:** Los ingredientes son preparados en el taller de negocio donde se pesa el azúcar, harina de arroz y el agua de acuerdo a la receta.
- d. **Preparación de la masa de Mochi:** Mezclar la harina de arroz, azúcar y agua en un bol hasta obtener una mezcla homogénea. Verter la mezcla en una bandeja para vaporera y cocinarlo a vapor durante 25 minutos, removiendo ocasionalmente, hasta que la masa este transparente y pegajosa.
- e. **Amasado de la masa:** Transferir la masa cocida a la mesa de trabajo cubierta con maicena y amasar la masa mientras está caliente para lograr una textura suave y elástica.
- f. **Manipulación de la masa:** Dividir la masa en pequeñas porciones iguales utilizando un cuchillo o espátula.

g. Preparación del relleno: Cortar el mango en trozos pequeños y mezclarlo con la crema chantillí.

h. Ensamblaje: Aplanar cada porción de masa en un círculo delgado y colocar una pequeña cantidad del relleno en centro para después cerrar la masa alrededor del relleno.

FICHA TECNICA DEL MOCHI (10 porciones)
Descripción del producto: Dulce japonés hecho a base de arroz glutinoso, con una textura suave y masticable. Con relleno de mango con chantillí.
<p>Ingredientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Harina de arroz (4500 gramos) • Mango (5 mango) • Chantillí (150 mililitros) • Maicena (50 gramos) • Azúcar (30 gramos) <p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bol grande • Papel film • Microondas • Superficie plana para trabajar • Cuchillo y tabla de cortar (si se utilizan frutas para el relleno) • Cuchara para rellenar
<p>Proceso de elaboración:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En un bol grande, mezclar la harina de arroz y el azúcar. • Añadir el agua poco a poco mientras se mezcla hasta obtener una masa homogénea. • Verter la mezcla en una bandeja para vaporera y cocinarlo a vapor durante 25 minutos, removiendo ocasionalmente, hasta que la masa este transparente y pegajosa. • Espolvorear una superficie plana con la maicena. • Volcar la masa cocida sobre la superficie espolvoreada y dejar enfriar un poco. • Espolvorear más maicena sobre la masa y amasar suavemente hasta que no esté pegajosa. • Dividir la masa en pequeñas porciones iguales.

<ul style="list-style-type: none"> • Aplanar cada porción en un círculo pequeño y colocar el relleno en el centro. • Cerrar el mochi envolviendo el relleno y sellando bien los bordes. • Espolvorear con más fécula de maíz para evitar que se pegue y servir.
Presentación: <ul style="list-style-type: none"> • Colocar los mochis en un plato decorativo.
Tiempo de preparación: Aproximadamente 40 minutos.
Valor nutricional: <ul style="list-style-type: none"> • Calorías: 350 kcal • Proteínas: 1 gramos • Grasas: 0 gramos • Carbohidratos: 20 gramos • Azúcares: 8 gramos
Observaciones: <ul style="list-style-type: none"> • Es importante manipular la masa con maicena para evitar que se pegue a las manos y a la superficie de trabajo. • Los mochis son mejor consumidos frescos, ya que tienden a endurecerse si se almacenan por mucho tiempo.

4.2.5 Descripción del proceso productivo del postre peruano Tres Leches de Maíz

El proceso productivo se detallará en las siguientes etapas:

- a. **Recepción de materia prima e insumos:** El negocio recibe los insumos necesarios para la producción del Bingsu los cuales pasaran por un control de calidad antes de ser usados.
- b. **Almacenamiento de materia prima e insumos:** Mantener la harina de arroz y el azúcar en un lugar seco y fresco. Guardar el mango y chantillí en el refrigerador.
- c. **Preparación de los ingredientes:** Los ingredientes son preparados en el taller de negocio donde se pesa el azúcar, harina de maíz y el agua de acuerdo a la receta.
- d. **Preparación del bizcocho:** En un tazón se tamiza la harina de maíz y el polvo de hornear y en otro tazón grande, se bate los huevos con el azúcar hasta obtener una mezcla esponjosa y de

color pálido, para luego agregar la mantequilla derretida y la esencia de vainilla a la mezcla de los huevos y azúcar.

e. Combinar ambas mezclas: Agregar la mezcla de harinas a la mezcla húmeda, batiendo hasta que todo esté bien incorporado, para luego ser invertido en un molde y llevarlo al horno durante 30 minutos.

f. Preparación de la mezcla de tres leches: En un tazón se mezcla la leche condensada, la leche evaporada y la crema de leche. Con un tenedor, pinchar todo el bizcocho para que absorba mejor la mezcla de leches. Luego verter la mezcla de tres leches sobre el bizcocho, asegurándonos de que quede bien empapado. Dejamos reposar en el refrigerador durante al menos 2 horas.

FICHA TECNICA DEL TRS LECHE DE MAÍZ
Postre tradicional peruano elaborado con una base de bizcocho hecho con harina de maíz, bañado en una mezcla de tres tipos de leche (leche evaporada, leche condensada y crema de leche), y cubierto con merengue.
<ul style="list-style-type: none"> • Ingredientes: • Harina de maíz: 40 gramos • Polvo de hornear: 5 gramos • Sal: 1 gramo • Huevos: 1 unidad • Azúcar: 12.5 gramos • Esencia de vainilla: 2 mililitros • Leche: 30 mililitros • Leche condensada: 33 mililitros • Crema de leche: 20 mililitros • Canela molida: 1 gramo • Azúcar en polvo: 5 gramos • Crema batida: 20 gramos • Cereza: 1 unidad • Bol para mezclar • Batidora eléctrica • Molde rectangular para hornear • palillo • Espátula

<ul style="list-style-type: none"> • Refrigerador
<p>Proceso de elaboración del Bizcocho:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Precalentar el horno a 180°C (350°F) y engrasar un molde rectangular. • En un bol, tamizar la harina de maíz, la harina de trigo, el polvo de hornear y la sal. • En otro bol, batir los huevos con el azúcar hasta que estén pálidos y esponjosos. • Añadir el extracto de vainilla a la mezcla de huevos y azúcar. • Incorporar la mezcla de harinas alternando con la leche, empezando y terminando con los ingredientes secos. • Verter la masa en el molde y hornear durante 25-30 minutos o hasta que un palillo insertado en el centro salga limpio. • Dejar enfriar el bizcocho completamente. <p>Proceso de elaboración del Bizcocho:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En un bol, mezclar la leche evaporada, la leche condensada y la crema de leche. • Una vez que el bizcocho esté frío, hacer agujeros en toda la superficie con un tenedor o palillo. • Verter la mezcla de tres leches sobre el bizcocho de manera uniforme, asegurándose de que se empape bien.
<p>Presentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cortar en porciones y servir en platos individuales. • Decorar con una pizca de canela en polvo o frutas frescas.
<p>Tiempo de preparación:</p> <p>Aproximadamente 60 minutos.</p>
<p>Valor nutricional por porción:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calorías: 300-350 kcal • Proteínas: 6 g • Grasas: 15 g • Carbohidratos: 45 g • Azúcares: 30 g
<p>Observaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La harina de maíz le da un toque diferente y un sabor especial al bizcocho. • Se recomienda refrigerar bien el postre. • Se puede variar la cobertura utilizando crema batida en lugar de merengue si

se prefiere.

4.2.6 Descripción del proceso productivo del postre peruano Mini Cake de Avena

- a. **Precalentar el horno:** Precalentamos el horno a 180°C y engrasamos los moldes para mini cakes.
- b. **Preparar los ingredientes secos:** En un tazón grande, mezclamos la harina de avena, el azúcar, el polvo de hornear y la sal.
- c. **Mezclar los ingredientes húmedos:** En otro tazón, batimos el huevo ligeramente. Añadimos la leche, el aceite vegetal y la esencia de vainilla.
- d. **Combinar los ingredientes:** Vertemos la mezcla de ingredientes húmedos sobre los ingredientes secos. Mezclamos con una espátula o batidor de mano hasta que estén bien incorporados y no queden grumos.
- e. **Llenar los moldes:** Dividimos la mezcla en los moldes para los mini cakes, llenándolos hasta aproximadamente 2/3 de su capacidad.
- f. **Hornear:** Colocar los moldes en el horno precalentado y hornear durante unos 15 minutos, o hasta que, al insertar un palillo en el centro, este salga limpio.

FICHA TECNICA DEL MINI CAKE DE AVENA (10 porciones)
Descripción del producto: Pequeños pasteles hechos a base de avena, típicos de la cocina peruana, ideales para un desayuno nutritivo o un snack. Son suaves, húmedos y tienen un sabor ligeramente dulce.
Ingredientes: <ul style="list-style-type: none"> • Avena (50 gramos) • Harina de trigo (60 gramos) • Azúcar: (90 gramos) • Polvo de hornear (1 gramo)

- Mantequilla (60 gramos)
- Bicarbonato de sodio (0.25 gramos)
- Leche (60 mililitros)
- Huevos (1)
- Extracto de vainilla (0.25 mililitros)
- Fresas (50 gramos)
- Arándanos (10 unidades)
- Jugo de limón (5 mililitros)
- Queso crema (100 gramos)

Materiales:

- Bol grande
- Papel film
- Microondas
- Superficie plana para trabajar
- Cuchillo y tabla de cortar (si se utilizan frutas para el relleno)
- Cuchara para rellenar

Proceso de elaboración:

- Precalentar el horno a 180°C (350°F) y engrasar un molde para mini moldes individuales.
- En un bol grande, mezclar la avena, la harina de trigo, el azúcar, el polvo de hornear.
- En otro bol, batir los huevos y añadir la leche, el aceite y el extracto de vainilla.
- Incorporar los ingredientes líquidos a los ingredientes secos y mezclar hasta obtener una masa homogénea.
- Añadir las fresas y los arándanos.
- Verter la masa en los moldes preparados, llenando cada uno hasta las tres cuartas partes.
- Hornear durante 15-20 minutos, o hasta que al insertar un palillo en el centro de un mini cake, éste salga limpio.
- Dejar enfriar en una rejilla antes de desmoldar.

Presentación:

- Colocar los mini cakes en una bandeja decorativa.

Tiempo de preparación:

Aproximadamente 30 minutos.

<p>Valor nutricional:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calorías: 150-180 kcal • Proteínas: 3 gramos • Grasas: 5 gramos • Carbohidratos: 28 gramos • Azúcares: 10 gramos
<p>Observaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se puede sustituir el azúcar por miel o azúcar de coco para una versión más saludable.

4.2.7 Descripción del proceso productivo del postre fusión Kkultteok

- a. **Preparar la mezcla de miel:** En una cacerola pequeña, calentamos la miel y el azúcar morena a fuego medio-bajo. Revolvemos constantemente hasta que el azúcar se disuelva por completo. Cocinamos por unos minutos hasta obtener una mezcla espesa.
- b. **Mezclar los ingredientes secos:** En un tazón grande, mezclamos la harina de maíz, el arroz glutinoso en polvo y una pizca de sal.
- c. **Agregar el agua caliente:** Vertemos el agua caliente gradualmente sobre los ingredientes secos mientras lo mezclamos con una cuchara. Seguimos mezclando hasta que la masa se vuelva suave y manejable. Dejamos reposar la masa durante unos minutos para que se enfríe un poco.
- d. **Dividir y rellenar:** Dividimos la masa en porciones pequeñas y las redondeamos en bolas. Hacemos un pequeño hueco en el centro de cada bola y lo rellenamos con una pequeña cantidad del relleno de miel preparado.
- e. **Cerrar y dar forma:** Cerramos la masa alrededor del relleno y formamos cada bola en una forma redonda. Asegurándonos de que estén bien sellados para evitar que el relleno se escape durante la cocción.
- f. **Hervir los Kkultteok:** Hervimos agua en una olla grande. Cuando el agua esté hirviendo, reducimos el fuego a medio y colocamos

los Kkultteok en el agua. Cocinamos por unos 5 minutos, o hasta que los Kkultteok floten en la superficie del agua y estén cocidos.

FICHA TECNICA DEL KKULTTEOK
<p>Descripción del producto: Es un pastel de arroz tradicional coreano endulzado con miel. Esta versión de fusión incorpora elementos peruanos, como la harina de maíz y frutas tropicales, para crear una experiencia de sabor única y deliciosa.</p>
<p>Ingredientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Harina de maíz (20 gramos) • Miel (18 mililitros) • Azúcar: 2 cucharadas • Sal (1 gramo) • Pasta de frijol mungo tostado (5 gramos) • Aceite de sésamo (1 mililitro) <p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bol para mezclar • Papel film • Microondas • Superficie plana para trabajar • Cuchillo y tabla de cortar (si se utilizan frutas para el relleno) • Cuchara para rellenar
<p>Proceso de elaboración:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En un bol grande, mezclar la harina de maíz, el azúcar y la sal. • Añadir el agua poco a poco mientras se mezcla hasta obtener una masa homogénea. • Tapar el bol con papel film y cocinar en el microondas durante 2-3 minutos, removiendo cada minuto hasta que la masa esté completamente cocida y transparente. • Espolvorear una superficie plana con harina de maíz. • Volcar la masa cocida sobre la superficie espolvoreada y dejar enfriar un poco. • Espolvorear más harina de maíz sobre la masa y amasar suavemente hasta que no esté pegajosa. • Dividir la masa en pequeñas porciones iguales. • Aplanar cada porción en un círculo pequeño y colocar el relleno deseado en el centro • Cerrar el kkultteok envolviendo el relleno y sellando bien los bordes. • Rociar la miel sobre los kkultteok antes de servir para darles un brillo y un sabor dulce adicional.
<p>Presentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Colocar los kkultteok en un plato decorativo.
<p>Tiempo de preparación:</p> <p>Aproximadamente 40 minutos.</p>

Valor nutricional:

- Calorías: 100-120 kcal
- Proteínas: 2 g
- Grasas: 0.5 g
- Carbohidratos: 25 g
- Azúcares: 10 g

Observaciones:

- La harina de maíz añade un toque nutritivo y un sabor ligeramente a nuez a los kkultteok.
- Los kkultteok son mejor consumidos frescos, ya que tienden a endurecerse si se almacenan por mucho tiempo.

4.2.8 Descripción del proceso productivo del postre fusión Yakgwa

- Mezclar los ingredientes secos:** En un tazón grande, mezclamos la harina de trigo, la harina de quinua y una pizca de sal.
- Hacer la masa:** En otro tazón pequeño, mezclamos la miel, el agua y el aceite de sésamo hasta que estén bien combinados. Vertemos esta mezcla líquida sobre los ingredientes secos y mezclamos hasta formar una masa suave y uniforme. Si es necesario, añadimos un poco más de agua para ajustar la consistencia de la masa.
- Dejar reposar:** Cubrimos la masa con un paño limpio y dejamos reposar durante al menos 30 minutos a temperatura ambiente.
- Estirar y cortar la masa:** Dividimos la masa en porciones pequeñas y forma cada porción en una bola. Estiramos cada bola en un círculo fino de aproximadamente 1/4 de pulgada de grosor. Cortamos la masa estirada en formas ovaladas o rectangulares utilizando un cortador de galletas o un cuchillo.
- Hacer un agujero:** Hacemos un pequeño agujero en el centro de cada forma de masa con un palillo.
- Freír los Yakgwa:** Calentamos abundante aceite vegetal en una sartén a fuego medio-alto. Cuando el aceite esté caliente pero no humeante, reducimos el fuego a medio-bajo. Freímos los Yakgwa, unos pocos a la vez, hasta que estén dorados y crujientes por ambos lados, aproximadamente 2-3 minutos por lado. Asegurándonos de voltearlos cuidadosamente para que se cocinen de manera uniforme.

- g. Escurrir y enfriar:** Retiramos los Yakgwa fritos con una espumadera y lo dejamos escurrir sobre papel absorbente para eliminar el exceso de aceite.

FICHA TECNICA DEL YAKGWA
<p>Descripción del producto: Yakgwa es un dulce tradicional coreano hecho miel y aceite de sésamo, frito y empapado en almíbar. Esta versión de fusión incorpora harina de quinua para un toque peruano, añadiendo un perfil nutricional diferente y un sabor único.</p>
<p>Ingredientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Harina de quinua (16 gramos) • Aceite de sésamo (25 mililitros) • Miel (3 mililitros) • Jengibre (2 gramos) • Sal (1 gramo) • Aceite vegetal (2 mililitros) • Azúcar (3 gramos) <p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bol para mezclar • Papel film • Rodillo • Cortadores de galletas • Sartén profunda para freír • Termómetro de cocina • Cacerola • Rejilla para enfriar • Papel absorbente
<p>Proceso de elaboración:</p> <p>Preparación de la masa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En un bol grande la harina de quinua, aceite de sésamo, la miel, el jengibre rallado y la sal. Mezclar bien hasta formar una masa homogénea. • Amasar la masa durante unos minutos hasta que esté suave y elástica. • Envolver la masa en papel film y dejar reposar durante 30 minutos. <p>Formado de Yakgwa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Extender la masa sobre una superficie ligeramente enharinada hasta un

<p>grosor de aproximadamente 1 cm.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cortar la masa en formas tradicionales de yakgwa con un cortador de galletas. • Hacer pequeños cortes decorativos en la superficie de las formas con un cuchillo. <p>Fritura:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calentar el aceite en una sartén profunda a 160°C (320°F). • Freír los yakgwa en el aceite caliente hasta que estén dorados y crujientes, unos 3-5 minutos. • Retirar del aceite y dejar escurrir sobre papel absorbente. <p>Preparación del almíbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En una cacerola, mezclar la miel, el azúcar, el agua y la canela en polvo. • Llevar a ebullición y luego reducir el fuego, dejando que el almíbar hierva a fuego lento durante unos 5 minutos. • Empapado en almíbar: • Sumergir los yakgwa fritos en el almíbar caliente, asegurándose de que estén bien cubiertos. • Dejar que los yakgwa absorban el almíbar durante unos minutos. • Retirar y dejar enfriar en una rejilla.
<p>Presentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Colocar los yakgwa en una bandeja decorativa.
<p>Tiempo de preparación:</p> <p>Aproximadamente 60 minutos.</p>
<p>Valor nutricional:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calorías: 150-200 kcal • Proteínas: 3 gramos • Grasas: 6 gramos • Carbohidratos: 30 gramos • Azúcares: 15 gramos
<p>Observaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es importante mantener la temperatura del aceite constante para obtener una fritura uniforme. • Los yakgwa son mejor consumidos frescos, pero pueden almacenarse en un recipiente hermético por unos días.

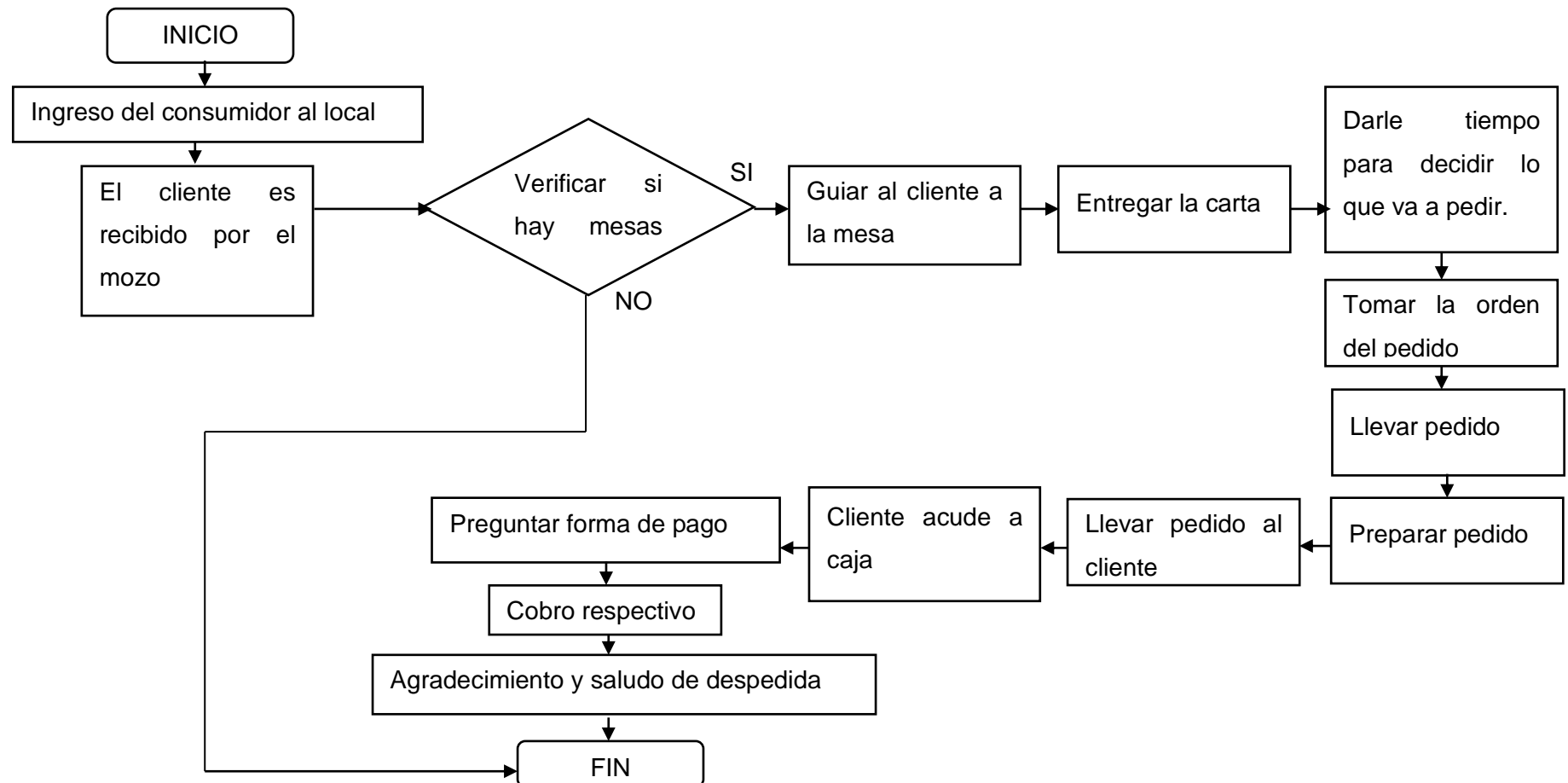
4.3. Diseño y flujogramas

4.3.2. Flujograma de atención al cliente

De acuerdo a la figura 3, se muestra el flujograma de servicio, que es una herramienta valiosa para gestionar eficientemente las actividades de prestación de servicios, lo que contribuye a una operación más eficiente, consistente y orientada a nuestro cliente en el ámbito de la atención al cliente.

Figura 2

Flujograma de atención al cliente

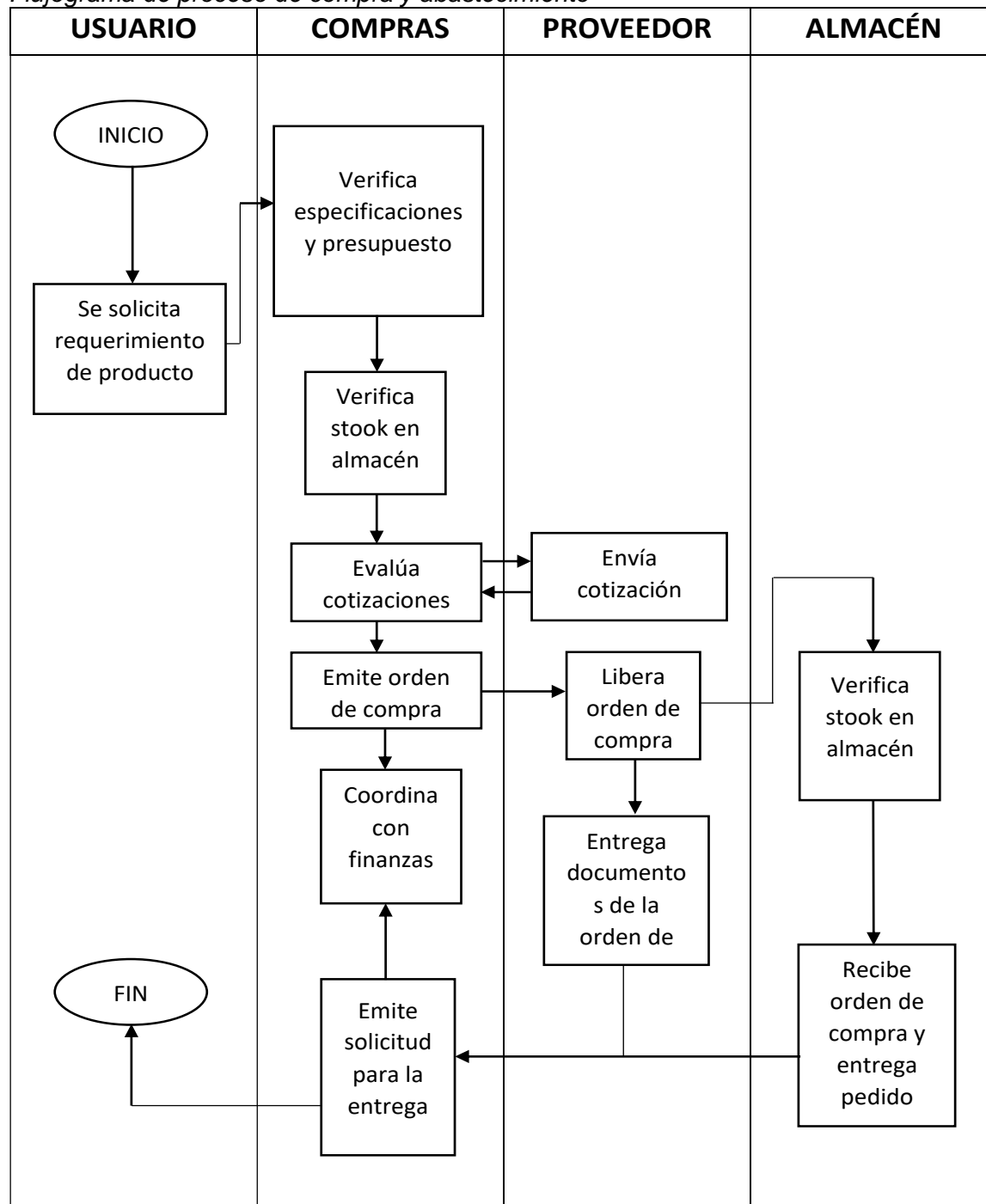


4.3.2. Flujograma de proceso de compra y abastecimiento

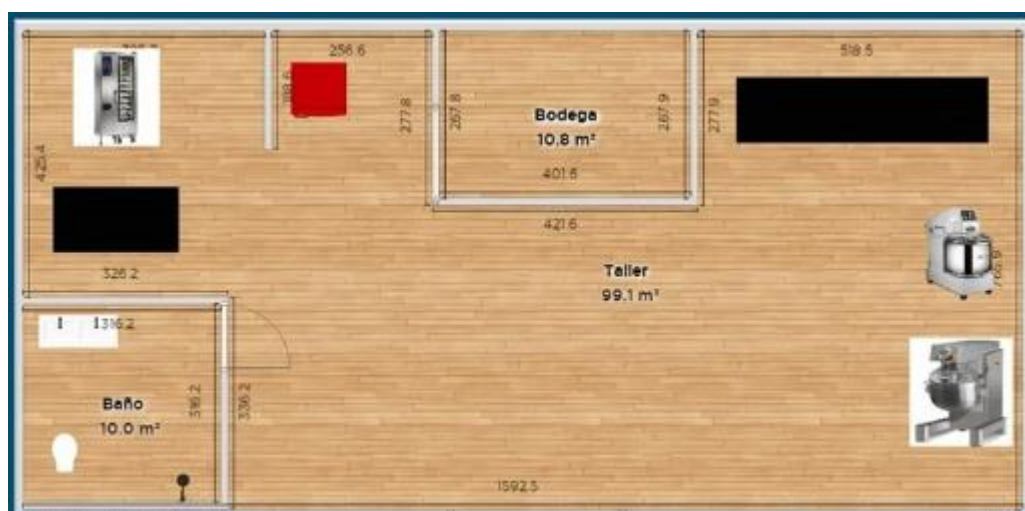
De acuerdo a la figura 3, se muestra el flujograma de proceso de compra y abastecimiento, que es una herramienta esencial para gestionar eficientemente las actividades de adquisición del negocio, lo que contribuye a una operación más eficiente, transparente y controlada en el área de compras y abastecimiento.

Figura 3

Flujograma de proceso de compra y abastecimiento



4.5. LAYOUT



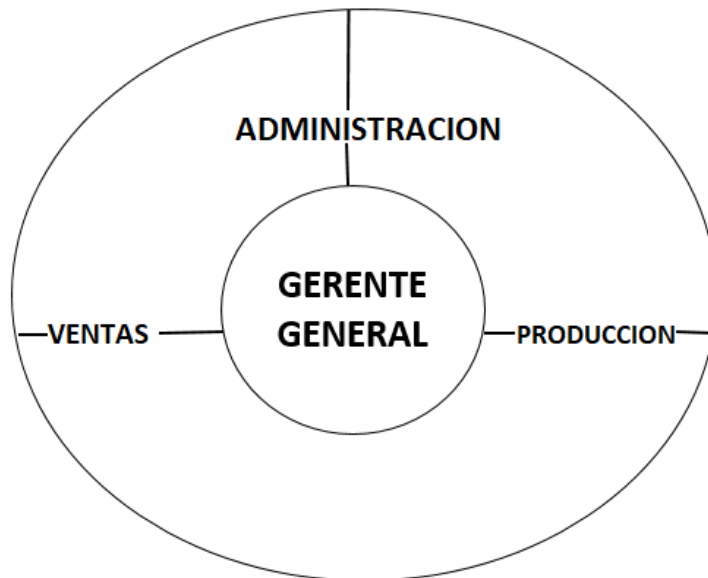
V. GESTION DEL TALENTO HUMANO

5.1. Estructura organizacional

Este diagrama organizacional circular puede ayudar a clarificar la jerarquía de roles y responsabilidades, mostrando de manera visual quién reporta a quién y cómo se distribuyen las tareas y decisiones dentro del equipo.

Figura 4

Organigrama de la organización



5.2. Filosofía y cultura organizacional

- Principios y Políticas:

Innovación en la oferta de productos con inspiración K-pop.

- Excelencia en el servicio al cliente:

Transparencia y eficiencia en la gestión operativa y financiera.

- Estilo de Liderazgo:

Colaborativo y orientado al desarrollo individual y del equipo.

Motivación:

- Reconocimiento por logros y contribuciones.

Oportunidades de crecimiento profesional dentro de la empresa.

Perfil del Colaborador Ideal:

- Apasionado por la cultura K-pop.

Proactivo, con habilidades técnicas en su área específica.

Capacidad para trabajar en equipo y bajo presión.

5.3. Cuadro de Puestos

Según el cuadro 24, se puede observar la descripción del puesto de gerente, este análisis es muy importante ya que se detallará las funciones generales y específicas que debe cumplir el gerente para poder ser parte del equipo de trabajo de nuestro negocio.

Cuadro 24

Descripción del puesto de gerente

Descripción de puestos	
Nombre del puesto: Gerente Nombre del departamento: Gerencia	
Funciones	
Generales	Específicas
Planear, organizar, dirigir y controlar las actividades de la empresa	Controlar directamente el trabajo de todos los trabajadores de la empresa. Fija y vigila el cumplimiento de las funciones de cada colaborador. Organizar y distribuir al personal y los recursos de la empresa. Revisión del organigrama y del manual de procedimientos y codificación por área.
Responsabilidades	Requisitos
Comparte con sus colaboradores los objetivos y prioridades de su departamento y de la organización. Estimula la participación de sus colaboradores en la planificación, toma de decisiones y solución de problemas. Mantener una comunicación eficaz entre cada uno de los departamentos.	Licenciatura en Administración de Empresas Gerente o responsable de un área o grupo determinado de personas. Mínimo 1 año. Facilidad de palabra. Espíritu de emprendedor. Trabajo bajo presión. Integridad moral y ética.

a. Puesto de maestro pastelero

Según el cuadro 25, se puede observar la descripción del puesto de maestro pastelero, este análisis es muy importante ya que se detallará las funciones generales y específicas que debe cumplir para poder ser parte del equipo de trabajo de nuestro negocio.

Cuadro 25*Descripción del puesto de Maestro Pastelero*

Descripción de puestos	
Nombre del puesto: Maestro Pastelero	
Nombre del departamento: Área de Producción	
Funciones	
Generales	Específicas
Controla la calidad en los procesos de elaboración de los pasteles y cumple con normas de manipulación de alimentos y estándares en su elaboración y producción.	Supervisar desempeño del personal a su cargo. Diseño y estructura en colaboración con el gerente. Controlar el proceso de producción. Elaboración de postres
Responsabilidades	Requisitos
<p>Vigilancia de aseo y desinfección de la cocina.</p> <p>Alistamiento de ingredientes, utensilios y demás elementos requeridos para el desempeño de sus labores Verificación de pedidos en las comandas.</p> <p>Responsable de la producción de postres, calidad y presentación.</p> <p>Rendir cuentas a la gerencia.</p> <p>Optimización del uso de recursos.</p> <p>Mantener una estrecha comunicación con el almacenista y gerencia.</p>	<p>Requisitos Grado de estudios: Profesional de cocina, profesional en repostería. Dirección, organización, planeación, orden y control de cocinas.</p> <p>Experiencia laboral: Mínimo 2 años como jefe de cocina de restaurantes y/u hoteles acreditados.</p> <p>Habilidades: Creatividad, originalidad, capacidad de concentración y agilidad.</p> <p>Personalidad:</p> <p>Pasión por su trabajo.</p>

a. Puesto de jefe de ventas

Según el cuadro 26, se puede observar la descripción del puesto del jefe de ventas, este análisis es muy importante ya que se detallará las funciones generales y específicas que debe cumplir para poder ser parte del equipo de trabajo de nuestro negocio.

Cuadro 26*Descripción del puesto del Gestor comercial*

Descripción de puestos	
Nombre del puesto: Gestor comercial Nombre del departamento: Área de Ventas	
Funciones	
Generales	Específicas
Responsable del desempeño general del departamento, maximizar las ventas e ingresos de la empresa.	Formación y seguimiento del equipo de vendedores a su cargo Mejorar la eficiencia del equipo de ventas Estar al tanto de tendencias de mercado
Responsabilidades	Requisitos
Elaborar junto al gerente los objetivos de venta realistas y alcanzables. Analizar las tendencias y las técnicas de ventas más adecuadas para identificar oportunidades de crecimiento y hacer ajustes en las estrategias de ventas según sean necesarias. Planificar y ejecutar estrategias de venta para alcanzar los objetivos de venta establecidos.	Requisitos Grado de estudios: Estudios de administración. Experiencia laboral: 1 o 2 años Personalidad: Trabajo bajo presión. Actitud de líder. Responsable Iniciativa

Cuadro 27*Descripción del puesto del Administrador financiero*

Descripción de puestos	
Nombre del puesto: Administrador Financiero Nombre del departamento: Área de administración	
Funciones	
Generales	Específicas
Responsable de la gestión financiera y presupuestaria de la empresa. Maximizar la eficiencia en el uso de recursos financieros. Monitoreo y control de flujos de efectivo y liquidez.	Elaboración y gestión del presupuesto financiero. Supervisión y gestión de cuentas por pagar y por cobrar. Realización de proyecciones financieras y análisis de riesgos.

Responsabilidades	Requisitos
<p>Elaborar reportes financieros para la dirección y accionistas.</p> <p>Implementar controles internos y asegurar el cumplimiento normativo.</p> <p>Colaborar con auditorías internas y externas.</p> <p>Desarrollar estrategias para mejorar la rentabilidad y optimizar recursos financieros.</p>	<p>Grado de estudios: Estudios en Administración Financiera, Economía, o áreas afines.</p> <p>Experiencia laboral: Al menos 2-3 años en posiciones financieras.</p> <p>Habilidades y competencias personales: Capacidad analítica, habilidades de liderazgo, capacidad para trabajar bajo presión, orientación a resultados.</p>

Cuadro 28

Descripción del puesto del Administrador logístico

Descripción de puestos	
<p>Nombre del puesto: Administrador logístico</p> <p>Nombre del departamento: Área de administración</p>	
Funciones	
Generales	Específicas
Planificación y gestión de la cadena de suministro. Optimización de procesos logísticos para asegurar eficiencia.	Coordinación de la recepción, almacenamiento y distribución de productos. Negociación con proveedores y transportistas para garantizar costos competitivos y tiempos de entrega óptimos. Seguimiento y control de inventarios
Responsabilidades	Requisitos
<p>Desarrollar y ejecutar estrategias para optimizar la cadena de suministro.</p> <p>Supervisar la gestión de almacenes y depósitos.</p> <p>Implementar sistemas de gestión de inventarios eficientes.</p> <p>Coordinar la logística de transporte y distribución de productos.</p>	<p>Grado de estudios: Estudios en Logística, Administración de Empresas o carreras afines.</p> <p>Experiencia laboral: Al menos 2-3 años en funciones de gestión logística.</p> <p>Habilidades y competencias personales: Capacidad de análisis, habilidades de negociación, capacidad para trabajar en equipo, orientación a resultados y gestión del tiempo.</p>

Cuadro 29*Descripción del puesto del Barista*

Descripción de puestos	
Nombre del puesto: Barista Nombre del departamento: Área de producción	
Funciones	
Generales	Específicas
Preparación y servicio de bebidas según estándares de calidad. Gestión de inventario de productos relacionados con la cafetería.	Elaboración de café y otras bebidas especializadas. Mantenimiento y limpieza de equipos de café. Cumplimiento de estándares de higiene y seguridad alimentaria.
Responsabilidades	Requisitos
Preparar y servir bebidas con rapidez y precisión. Atender las necesidades y preferencias de los clientes. Mantener un ambiente limpio y organizado en el área de trabajo. Participar en la capacitación continua sobre técnicas de preparación y servicio.	Grado de estudios: No se requiere un grado específico, pero formación en barismo es valorada. Experiencia laboral: Experiencia previa como barista es preferible. Habilidades y competencias personales: Destrezas en preparación de bebidas, capacidad para trabajar bajo presión, habilidades de comunicación y orientación al servicio al cliente.

Cuadro 30*Descripción del puesto del Ayudante pastelero*

Descripción de puestos	
Nombre del puesto: Ayudante pastelero Nombre del departamento: Área de producción	
Funciones	
Generales	Específicas
Asistencia en la preparación de ingredientes y masas. Limpieza y mantenimiento del área de trabajo. Colaboración con el maestro pastelero en diversas tareas.	Ayuda en la elaboración y decoración de pasteles y postres. Apoyo en la organización y almacenamiento de materiales y productos. Cumplimiento de estándares de higiene y seguridad alimentaria.
Responsabilidades	Requisitos
Seguir instrucciones del maestro pastelero en la preparación de recetas. Asistir en la limpieza y organización del espacio de trabajo. Ayudar en la decoración y emplatado de productos según estándares establecidos. Participar en la preparación y ejecución de pedidos de pasteles y postres.	Grado de estudios: No se requiere un grado específico, pero formación en pastelería o experiencia previa es valorada. Experiencia laboral: Experiencia previa en cocina o pastelería es preferible. Habilidades y competencias personales: Capacidad para trabajar en equipo, atención al detalle, habilidades básicas de cocina y disposición para aprender y mejorar.

5.4. Diseño del Contexto y estrategia de Recursos Humanos

Se analizó las disposiciones de los postulantes con las habilidades adecuadas y se realizó un análisis del mercado laboral en Cerro Colorado.

a. Disponibilidad de candidatos:

- La presencia de varias instituciones en Arequipa que imparten cursos en gastronomía, administración, etc. Asegura un flujo constante de graduados con las habilidades técnicas necesarias para roles en una pastelería y cafetería.
- Cerro Colorado está en pleno desarrollo con un aumento en el número de negocios y servicios, lo que sugiere una oferta adecuada de candidatos con experiencia en atención al cliente y hospitalidad.
- La competencia por talentos es significativa debido a la existencia de otros establecimientos similares en el distrito

y en toda la ciudad de Arequipa. Esto subraya la importancia de ofrecer condiciones laborales atractivas para captar y retener a los mejores colaboradores.

b. Expectativas Salariales:

- Beneficios Adicionales: Además del salario base, se pueden ofrecer beneficios adicionales como bonos por rendimiento, descuentos en productos, y oportunidades de desarrollo profesional para hacer más atractivas las posiciones ofrecidas.

c. Impacto en el Entorno Laboral en la Cultura K-pop:

- La temática K-pop puede ser un atractivo distintivo para los jóvenes y entusiastas de esta cultura. Arequipa, siendo una ciudad con una considerable afición por el K-pop, especialmente entre los jóvenes, facilita la atracción de colaboradores interesados y motivados por trabajar en un entorno que celebra este fenómeno cultural.
- La implementación de una temática K-pop en la pastelería y cafetería puede contribuir a crear un ambiente de trabajo alegre y dinámico. Los colaboradores que compartan esta pasión estarán más comprometidos y motivados, lo que puede traducirse en un mejor servicio al cliente.
- La organización de eventos y actividades relacionadas con el K-pop, no solo atraerá a los clientes, sino que también mantendrá a los colaboradores involucrados y entusiasmados con su trabajo.

5.5. Planificación estratégica de Recursos Humanos

a. Estrategia organizacional

Atraer al talento adecuado: Idear un programa que atraigan a personas apasionadas por el K-pop y postres nuevos, con las habilidades necesarias para contribuir al éxito del negocio.

Implementar programas de capacitación continua y desarrollo profesional para fomentar el crecimiento interno y la retención del talento.

Crear y mantener una cultura organizacional que refleje los valores de la empresa, promoviendo un ambiente de trabajo positivo, inclusivo y dinámico.

b. Ramificaciones de la estrategia

- Aumentar la participación del personal en eventos y promociones de la empresa.
- Aumentar programas sobre la cultura K-pop y sus tendencias, asegurando que todos nuestros colaboradores estén bien informados y alineados con la temática del negocio.
- Continuar desarrollando habilidades técnicas en preparación de café, los postres fusión con los granos andinos y atención al cliente para mantener la posición de nuestra empresa.
- Tener un ambiente de trabajo que promueva el bienestar y la satisfacción laboral de todos nuestros colaboradores.
- Para que mejoren la eficiencia de las operaciones y faciliten la comunicación y apoyo mutuo dentro del equipo.
- Con una comunicación abierta, alentando a los empleados a dar feedback y participar en la toma de decisiones.
- En donde se alienten nuevas ideas y se implementen mejoras constantes en los cafés y postres.

5.6. Modelos de planificación de recursos humanos

- Definir Perfiles: Descripciones de trabajo con perfiles claros que incluyan requisitos técnicos y un interés genuino por la cultura K-pop.
- Reclutamiento Activo: Redes sociales, plataformas de empleo para atraer a los postulantes.
- Publicar oportunidades de empleo en las diferentes plataformas y redes sociales.
- Describir un seguimiento de entrevistas que incluya evaluaciones técnicas y de afinidad con la cultura K-pop.
- Capacitación Continua: En las habilidades técnicas, servicio al cliente, y conocimientos sobre K-pop.
- Desarrollo de Liderazgo: Identificar colaboradores con potencial de liderazgo y generarles oportunidades de desarrollo profesional.
- Implementar sesiones de inducción para nuevos colaboradores.
- Organizar talleres y cursos sobre técnicas de pastelería, barismo y atención al cliente.

- Beneficios y Reconocimiento: Adicionales para premiar el desempeño y la lealtad de nuestros colaboradores.
 - Proveer oportunidades de carrera dentro de la empresa para motivar a los empleados a quedarse.
 - Decorar el local de trabajo con temática K-pop y mantener un ambiente dinámico.
 - Crear un sistema de bonificaciones y reconocimientos mensuales o trimestrales.
 - Crear planes de carrera y ofrecer oportunidades de promoción interna.
- a. Procesos de selección de Personal
- Técnicas de selección
 - Enfoque del reclutamiento
- b. Procesos de Administración de Personal
- Evaluación de desempeño
 - Recompensa y Desarrollo del personal.
 - Retención y Supervisión del personal
 - Colocación del personal
 - Orientación del personal y socialización organizacional

VI. PLAN FINANCIERO

6.1 Cuadro de Inversión

Para la implementación de la cafetería y pastelería es necesario una inversión de activos por S/. 30,733.73, dicho monto es desglosado en la tabla 16 y 17. La inversión realizada será usada para la adquisición de los materiales y el mobiliario necesario para el inicio de operaciones.

Tabla 16
Inversión inicial (I)

ACTIVO FIJO			
Rubro	Valor Unitario	Unidades requeridas	Costo total
Infraestructura			S/. 1,801.00
Iluminación	S/. 1,200.00	1	S/. 1,200.00
Murales	S/. 35.00	2	S/. 70.00
Posters	S/. 12.00	15	S/. 180.00
Banners tamaño real 3D	S/. 45.00	5	S/. 225.00
Luces Led	S/. 21.00	6	S/. 126.00
Maquinarias y Equipos			S/. 12,405.00
Establecimiento de venta físico			S/. 7,905.00
Vitrina de exhibición de los postres	S/. 2,500.00	1	S/. 2,500.00
Cafetera expresso	S/. 1,200.00	1	S/. 1,200.00
refrigerador lg 187l	S/. 1,300.00	1	S/. 1,300.00
Equipo de sonido JBL	S/. 1,400.00	1	S/. 1,400.00
TV Samsung	S/. 1,300.00	1	S/. 1,300.00
Extintor	S/. 80.00	2	S/. 160.00
Botiquín	S/. 45.00	1	S/. 45.00
taller de producción			S/. 4,500.00
Refrigeradora Lg	S/. 1,300.00	1	S/. 1,300.00
cocina	S/. 400.00	1	S/. 400.00
horno eléctrico Samsung	S/. 1,000.00	1	S/. 1,000.00
mesa de trabajo aluminio	S/. 500.00	1	S/. 500.00
muebles de cocina	S/. 1,300.00	1	S/. 1,300.00
Herramientas			S/. 817.00
balanza digital	S/. 120.00	1	S/. 120.00
cortadores de masa	S/. 6.00	2	S/. 12.00
Cuchara medidora digital	S/. 15.00	15	S/. 225.00
balón de gas	S/. 80.00	2	S/. 160.00
Recipiente	S/. 20.00	15	S/. 300.00
Materiales Producción			S/. 205.00
Juego de accesorios para arte latte	S/. 60.00	1	S/. 60.00
Sifón de crema batida	S/. 90.00	1	S/. 90.00

Tabla 17
Inversión inicial (II)

Rodillo	S/. 20.00	1	S/. 20.00
Prensadores de café	S/. 35.00	1	S/. 35.00
Muebles y Enseres-Local de venta			S/. 5,098.00
Baños	S/. 500.00	2	S/. 1,000.00
Mesas	S/. 75.00	6	S/. 450.00
Juego de sillones	S/. 1,200.00	1	S/. 1,200.00
Sillas	S/. 90.00	24	S/. 2,160.00
servilleteros	S/. 10.00	6	S/. 60.00
bandejas de pvc	S/. 5.00	15	S/. 75.00
bandejas de losa	S/. 15.00	5	S/. 75.00
vasos de losa para café	S/. 3.00	20	S/. 60.00
canastillas	S/. 3.00	6	S/. 18.00
PRODUCTOS DE LIMPIEZA			S/. 46.00
Escoba Hude	S/. 10.00	2	S/. 20.00
Recogedor Hude	S/. 8.00	2	S/. 16.00
Trapeador	S/. 5.00	2	S/. 10.00
Balde 5lt	S/. 9.00	1	S/. 9.00
TOTAL ACTIVO FIJO			S/. 20,372.00
TOTAL INTANGIBLE			S/. 1,343.00
CAPITAL TRABAJO			S/. 30,733.73
TOTAL DE INVERSIONES Y CAPITAL DE TRABAJO			S/. 52,448.73

6.2. Capital de trabajo

La cafetería y pastelería necesitara un fondo de inversión de S/30,734, detallado en las tablas 18 y 19, que serán necesarios para cubrir los gastos operativos y mantener la liquidez del negocio. Este capital de trabajo es esencial para poder financiar los gastos diarios, como el pago de los salarios, la compra de los suministros, el pago de los servicios públicos y otros gastos operativos, suponiendo el caso de que el negocio no cuente con un flujo de ingreso en los dos primeros meses.

Tabla 18
Capital de trabajo (I)

CONCEPTO	MESES PRIMER AÑO					
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
INGRESOS						
Por Ventas			S/. 20,969	S/. 20,969	S/. 21,073	S/. 20,969
EGRESOS						
Costos Variables	S/. 7,599	S/. 7,599	S/. 7,524	S/. 7,524	S/. 7,561	S/. 7,524
Costos Fijos	S/.7,768.00	S/.7,768.00	S/.7,768.00	S/.7,768.00	S/.7,768.00	S/.7,768.00
Total, Egresos	S/. 15,367	S/. 15,367	S/. 15,292	S/. 15,292	S/. 15,329	S/. 15,292
Flujo de Efectivo	S/. -15,367	S/. -15,367	S/. 5,677	S/. 5,677	S/. 5,744	S/. 5,677
Efectivo Acumulado	S/. -15,367	S/. -30,734	S/. -25,057	S/. -19,380	S/. -13,637	S/. -7,960

Tabla 19
Capital de trabajo (II)

MESES PRIMER AÑO						
Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
S/. 21,073	S/. 21,115	S/. 20,864	S/. 20,864	S/. 20,969	S/. 21,177	S/. 210,042
S/. 7,561	S/. 7,576	S/. 7,487	S/. 7,487	S/. 7,524	S/. 7,599	S/. 90,565
S/.7,768.00	S/.7,768.00	S/.7,768.00	S/.7,768.00	S/.7,768.00	S/.7,768.00	S/.93,216.00
S/. 15,329	S/. 15,344	S/. 15,255	S/. 15,255	S/. 15,292	S/. 15,367	S/. 183,781
S/. 5,744	S/. 5,770	S/. 5,610	S/. 5,610	S/. 5,677	S/. 5,811	S/. 26,261
S/. -2,216	S/. 3,554	S/. 9,164	S/. 14,774	S/. 20,451	S/. 26,261	

6.3. Cuadro de financiamiento

La empresa necesita una inversión inicial total de S/. 42 448.73 el cual considera los gastos de constitución empresarial, gastos de maquinaria, muebles y enseres necesarios para el inicio del negocio, también incluye el capital de trabajo para poder operar sin problemas. La tabla 20 detalla el cuadro de amortización de la deuda empresarial.

Tabla 20
Cuadro de Financiamiento

Meses	SALDO DE DEUDA	CUOTA	INTERES	AMORTIZACION	INTERES ACUMULADO
1	S/. 10,000.00	S/. 426.65	S/. 253.24	S/. 173.41	S/. 253.24
2	S/. 9,826.59	S/. 426.65	S/. 248.85	S/. 177.80	S/. 502.09
3	S/. 9,648.79	S/. 426.65	S/. 244.35	S/. 182.30	S/. 746.44
4	S/. 9,466.49	S/. 426.65	S/. 239.73	S/. 186.92	S/. 986.17
5	S/. 9,279.57	S/. 426.65	S/. 235.00	S/. 191.65	S/. 1,221.16
6	S/. 9,087.92	S/. 426.65	S/. 230.14	S/. 196.51	S/. 1,451.31
7	S/. 8,891.41	S/. 426.65	S/. 225.17	S/. 201.48	S/. 1,676.47
8	S/. 8,689.93	S/. 426.65	S/. 220.06	S/. 206.58	S/. 1,896.54
9	S/. 8,483.35	S/. 426.65	S/. 214.83	S/. 211.82	S/. 2,111.37
10	S/. 8,271.53	S/. 426.65	S/. 209.47	S/. 217.18	S/. 2,320.84
11	S/. 8,054.35	S/. 426.65	S/. 203.97	S/. 222.68	S/. 2,524.81
12	S/. 7,831.67	S/. 426.65	S/. 198.33	S/. 228.32	S/. 2,723.14
13	S/. 7,603.36	S/. 426.65	S/. 192.55	S/. 234.10	S/. 2,915.68
14	S/. 7,369.25	S/. 426.65	S/. 186.62	S/. 240.03	S/. 3,102.30
15	S/. 7,129.23	S/. 426.65	S/. 180.54	S/. 246.11	S/. 3,282.85
16	S/. 6,883.12	S/. 426.65	S/. 174.31	S/. 252.34	S/. 3,457.15
17	S/. 6,630.78	S/. 426.65	S/. 167.92	S/. 258.73	S/. 3,625.07
18	S/. 6,372.05	S/. 426.65	S/. 161.37	S/. 265.28	S/. 3,786.44
19	S/. 6,106.77	S/. 426.65	S/. 154.65	S/. 272.00	S/. 3,941.09
20	S/. 5,834.76	S/. 426.65	S/. 147.76	S/. 278.89	S/. 4,088.85
21	S/. 5,555.88	S/. 426.65	S/. 140.70	S/. 285.95	S/. 4,229.54
22	S/. 5,269.93	S/. 426.65	S/. 133.46	S/. 293.19	S/. 4,363.00
23	S/. 4,976.73	S/. 426.65	S/. 126.03	S/. 300.62	S/. 4,489.03
24	S/. 4,676.12	S/. 426.65	S/. 118.42	S/. 308.23	S/. 4,607.45
25	S/. 4,367.88	S/. 426.65	S/. 110.61	S/. 316.04	S/. 4,718.06
26	S/. 4,051.85	S/. 426.65	S/. 102.61	S/. 324.04	S/. 4,820.67
27	S/. 3,727.81	S/. 426.65	S/. 94.40	S/. 332.25	S/. 4,915.07
28	S/. 3,395.56	S/. 426.65	S/. 85.99	S/. 340.66	S/. 5,001.06
29	S/. 3,054.91	S/. 426.65	S/. 77.36	S/. 349.29	S/. 5,078.43
30	S/. 2,705.62	S/. 426.65	S/. 68.52	S/. 358.13	S/. 5,146.94
31	S/. 2,347.49	S/. 426.65	S/. 59.45	S/. 367.20	S/. 5,206.39
32	S/. 1,980.29	S/. 426.65	S/. 50.15	S/. 376.50	S/. 5,256.54
33	S/. 1,603.79	S/. 426.65	S/. 40.61	S/. 386.03	S/. 5,297.15
34	S/. 1,217.75	S/. 426.65	S/. 30.84	S/. 395.81	S/. 5,327.99
35	S/. 821.94	S/. 426.65	S/. 20.81	S/. 405.83	S/. 5,348.81
36	S/. 416.11	S/. 426.65	S/. 10.54	S/. 416.11	S/. 5,359.35
SUMATORIA	S/. 0.00	S/. 15,359.35	S/. 5,359.35	S/. 10,000.00	

6.4. Cuadro de costos

6.4.1. Cuadro de costos fijos y variables, costos directos e indirectos

La empresa tendrá un costo total mensual de S/.15,552.30 entre costos directos e indirectos, en la tabla 21 y 22 se detalla un presupuesto de la materia prima e insumos necesarios para la elaboración de empanadas y bebidas tradicionales, en esta tabla se puede observar las variables y su cantidad necesaria para poder cubrir los costos de producción mensual, el cual consta de un monto total de S/.7,784.30 en costos variable como la materia prima; y S/.7,768.00 en costos fijos, en incluye el pago los gastos administrativos y de ventas.

Tabla 21

Costos directos e indirectos (I)

RUBRO	VALOR UNITARIO	UNIDADES REQUERIDAS	UNIDAD METRICA	COSTO TOTAL	
				FIJO	VARIABLE
				S/.7,768.00	
COSTOS DIRECTO					S/.7,784.30
MATERIA PRIMA					S/.7,332.80
Azúcar blanca	S/. 4.60	59.7	KILO		S/.274.50
Café Molido	S/. 18.00	4.0	KILO		S/.71.56
Leche	S/. 4.80	178.1	LITRO		S/.854.71
Perlas de Tapioca	S/. 12.00	42.28	KILO		S/.507.40
Té negro	S/. 12.30	2.82	KILO		S/.34.67
Leche Condensada	S/. 5.50	101.96	LITRO		S/.560.77
Hielo Raspado	S/. 1.50	79.51	KILO		S/.119.26
Mermelada de fresa	S/. 12.00	66.26	KILO		S/.795.06
Harina de arroz	S/. 4.80	195.15	KILO		S/.936.73
Mango	S/. 2.00	216.84	UNIDADES		S/.433.67
Chantillí	S/. 7.00	6.51	LITRO		S/.45.54
Maicena	S/. 1.50	2.17	KILO		S/.3.25
Avena	S/. 7.00	11.62	KILO		S/.81.31
Harina	S/. 3.50	13.94	KILO		S/.48.79
Polvo de hornear	S/. 5.00	1.63	KILO		S/.8.13
Bicarbonato de Sodio	S/. 7.80	0.06	KILO		S/.0.45
Mantequilla	S/. 6.50	13.94	KILO		S/.90.61
Huevo	S/. 0.60	511.11	UNIDADES		S/.306.67
Esencia de Vainilla	S/. 10.50	0.67	LITRO		S/.7.07
Fresas	S/. 16.00	11.62	KILO		S/.185.86

Tabla 21*Costos directos e indirectos (II)*

Arándanos	S/. 0.20	2323.24	KILO		S/.464.65
Jugo de limón	S/. 20.00	1.16	LITRO		S/.23.23
Queso Crema	S/. 15.00	23.23	KILO		S/.348.49
Azúcar en polvo	S/. 10.00	8.36	KILO		S/.83.64
Harina de maíz	S/. 5.00	25.25	KILO		S/.126.23
aceite vegetal	S/. 9.00	5.58	LITRO		S/.50.18
sal	S/. 2.50	1.46	KILO		S/.3.65
crema de leche	S/. 19.00	5.58	LITRO		S/.105.94
Crema batida	S/. 14.00	5.58	KILO		S/.78.06
canela molida	S/. 6.00	1.23	KILO		S/.7.40
Cereza	S/. 25.00	0.28	KILO		S/.6.97
Miel	S/. 16.00	14.12	LITRO		S/.225.86
Polvo de frijol mungo tostado	S/. 15.00	3.52	KILO		S/.52.85
Aceite de sésamo	S/. 21.00	12.63	LITRO		S/.265.24
Harina de quinua	S/. 15.00	7.63	KILO		S/.114.49
Jengibre	S/. 10.40	0.95	KILO		S/.9.92
MANO DE OBRA DIRECTA				S/.3,150.00	
MAESTRO PASTELERO	S/.1,100.00	1	PERSONAL	S/.1,100.00	
AYUDANTE PASTELERO	S/.1,025.00	1	PERSONAL	S/.1,025.00	
BARISTA	S/.1,025.00	1	PERSONAL	S/.1,025.00	
COSTOS INDIRECTOS				S/.1,093.00	
SERVICIOS	S/.193.00	1	MES	S/.193.00	
ALQUILER	S/.900.00	1	MES	S/.900.00	
SUELDO DE PERSONAL				S/.3,425.00	
ADMINISTRADOR FINANCIERO	S/.1,200.00	1	MES	S/.1,200.00	
ADMINISTRADOR DE OPERACIONES	S/.1,200.00	1	MES	S/.1,200.00	
GESTOR COMERCIAL	S/.1,025.00	1	MES	S/.1,025.00	
GASTOS DE VENTAS				S/.100.00	S/.451.50
PACKING (MILLAR)	S/.362.00	1	MES		S/.362.00
OTROS GASTOS DE VENTAS	S/.100.00	1	MES	S/.100.00	
PRODUCTOS DE LIMPIEZA	S/.89.50	1	MES		S/.89.50
		COSTO TOTAL			S/.15,552.30

6.4.2. Cuadro de gastos administrativos

En los gastos administrativos, detallados en la tabla 22, se detalla los gastos pre operativos de la empresa que constan en el pago de licencias, gastos de constitución y adquisición del carnet de sanidad. También se ve los montos depreciados por la empresa cada año, la cual tiene un egreso total de S/.1,289.74 mensual.

Tabla 22
Gastos Administrativos

GASTOS ADMINISTRATIVOS		
	COSTO MENSUAL	CON IGV
SERVICIOS	S/.193.00	S/.227.74
ALQUILER	S/.900.00	S/.1,062.00
	S/.1,093.00	S/.1,289.74

6.4.3. Punto de equilibrio

La empresa tiene que realizar ventas de 1750 unidades mensuales para poder cubrir sus gastos, los datos son detallados en la tabla 23.

Tabla 23
Punto de equilibrio

PRODUCTOS	VENTAS PPTO	P. VENTA	V. VENTA	C.V.U	% PARTICIPACIÓN	MG.CO NT.	MG.C.PON D.	P.E POR PROD.
Café Dalgona	398	S/ 6.00	S/ 4.92	S/ 1.59	12.94%	4.4	0.57	226
Bubble Milk	282	S/ 10.00	S/ 8.20	S/ 3.00	9.18%	7.0	0.64	161
Bingsu	265	S/ 9.00	S/ 7.38	S/ 5.20	8.63%	3.8	0.33	151
Mochis	434	S/ 7.00	S/ 5.74	S/ 3.36	14.12%	3.6	0.51	247
Tres leches de harina de maíz	279	S/ 7.00	S/ 5.74	S/ 2.70	9.08%	4.3	0.39	159
Mini cake de avena	232	S/ 14.00	S/ 11.48	S/ 6.82	7.57%	7.2	0.54	132
Kkultteok	705	S/ 4.00	S/ 3.28	S/ 0.49	22.95%	3.5	0.81	402
Yakgwa	477	S/ 5.00	S/ 4.10	S/ 0.86	15.53%	4.1	0.64	272
	3071				100.00%	38.0	4.44	1750

6.5. Presupuestos

6.5.1. Presupuestos de ingresos

Se realizó un estudio sobre el nivel de consumo en Cerro Colorado para determinar el presupuesto de ingreso mensual, los resultados se reflejan en la tabla 24 y 25, dichos ingresos mensuales son de crecimiento constante.

Tabla 24*Presupuesto de ingresos (I)*

MESES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
INGRESOS PROYECTADOS TOTAL	S/. 21,177	S/. 21,177	S/. 20,969	S/. 20,969	S/. 21,073	S/. 20,969	S/. 21,073
Café Dalgona	S/ 2,401.56	S/ 2,401.56	S/ 2,377.90	S/ 2,377.90	S/ 2,389.73	S/ 2,377.90	S/ 2,389.73
Douuble milk	S/ 2,838.21	S/ 2,838.21	S/ 2,810.24	S/ 2,810.24	S/ 2,824.23	S/ 2,810.24	S/ 2,824.23
Bingsu	S/ 2,401.56	S/ 2,401.56	S/ 2,377.90	S/ 2,377.90	S/ 2,389.73	S/ 2,377.90	S/ 2,389.73
Mochis	S/ 3,056.53	S/ 3,056.53	S/ 3,026.42	S/ 3,026.42	S/ 3,041.47	S/ 3,026.42	S/ 3,041.47
Tres leches de harina de maíz	S/ 1,964.91	S/ 1,964.91	S/ 1,945.55	S/ 1,945.55	S/ 1,955.23	S/ 1,945.55	S/ 1,955.23
Mini cake de avena	S/ 3,274.85	S/ 3,274.85	S/ 3,242.59	S/ 3,242.59	S/ 3,258.72	S/ 3,242.59	S/ 3,258.72
Kkultteok	S/ 2,838.21	S/ 2,838.21	S/ 2,810.24	S/ 2,810.24	S/ 2,824.23	S/ 2,810.24	S/ 2,824.23
Yakgwa	S/ 2,401.56	S/ 2,401.56	S/ 2,377.90	S/ 2,377.90	S/ 2,389.73	S/ 2,377.90	S/ 2,389.73
PORCENTAJE DE CAPTACIÓN DEL MERCADO	1.5%	1.5%	0.5%	0.5%	1.0%	0.5%	1.0%

Tabla 25*Presupuesto de ingresos (II)*

AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
S/. 21,115	S/. 20,864	S/. 20,864	S/. 20,969	S/. 21,177	S/. 252,396.97	S/. 287,929	S/. 316,722
S/ 2,394.46	S/ 2,366.07	S/ 2,366.07	S/ 2,377.90	S/ 2,401.56	S/ 28,622.34	S/ 32,652	S/ 35,917
S/ 2,829.82	S/ 2,796.26	S/ 2,796.26	S/ 2,810.24	S/ 2,838.21	S/ 33,826.40	S/ 38,588	S/ 42,447
S/ 2,394.46	S/ 2,366.07	S/ 2,366.07	S/ 2,377.90	S/ 2,401.56	S/ 28,622.34	S/ 32,652	S/ 35,917
S/ 3,047.50	S/ 3,011.36	S/ 3,011.36	S/ 3,026.42	S/ 3,056.53	S/ 36,428.43	S/ 41,557	S/ 45,712
S/ 1,959.11	S/ 1,935.87	S/ 1,935.87	S/ 1,945.55	S/ 1,964.91	S/ 23,418.28	S/ 26,715	S/ 29,387
S/ 3,265.18	S/ 3,226.46	S/ 3,226.46	S/ 3,242.59	S/ 3,274.85	S/ 39,030.46	S/ 44,525	S/ 48,978
S/ 2,829.82	S/ 2,796.26	S/ 2,796.26	S/ 2,810.24	S/ 2,838.21	S/ 33,826.40	S/ 38,588	S/ 42,447
S/ 2,394.46	S/ 2,366.07	S/ 2,366.07	S/ 2,377.90	S/ 2,401.56	S/ 28,622.34	S/ 32,652	S/ 35,917
1.2%	0.0%	0.0%	0.5%	1.5%	10%	15%	10%

6.5.2. Presupuesto de ventas

Se realiza un presupuesto de ventas en relación a los productos ofertado a los consumidores, la tabla 26 y 27 muestra la participación de cada una de ellas para lograr el objetivo de venta mensual distribuidos bebidas y postres.

Tabla 26*Presupuesto de ventas (I)*

MESES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
Café Dalgona	400	400	396	396	398	396	398
Doubble milk	284	284	281	281	282	281	282
Bingsu	267	267	264	264	266	264	266
Mochis	437	437	432	432	434	432	434
Tres leches de harina de maíz	281	281	278	278	279	278	279
Mini cake de avena	234	234	232	232	233	232	233
Kkultteok	710	710	703	703	706	703	706
Yakgwa	480	480	476	476	478	476	478

Tabla 27*Presupuesto de ventas (II)*

AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
399	394	394	396	400	4770	5486	6035
283	280	280	281	284	3383	3890	4279
266	263	263	264	267	3180	3657	4023
435	430	430	432	437	5204	5985	6583
280	277	277	278	281	3345	3847	4232
233	230	230	232	234	2788	3206	3527
707	699	699	703	710	8457	9725	10698
479	473	473	476	480	5724	6583	7241

6.5.3. Presupuesto de Compras

Se realizará las compras en función de la demanda esperada de los productos que se ofrece. Esto ayudará a determinar la cantidad de ingredientes necesarios y evitar el desperdicio de alimentos. El desglose de las tablas 28 y 29 se muestra el total de compras que se realizara mensualmente.

Tabla 28*Presupuesto de compras (I)*

MESES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
Café Dalgona	S/. 648	S/. 648	S/. 642	S/. 642	S/. 645	S/. 642	S/. 645
Doubble milk	S/. 868	S/. 868	S/. 860	S/. 860	S/. 864	S/. 860	S/. 864
Bingsu	S/. 1,415	S/. 1,415	S/. 1,401	S/. 1,401	S/. 1,408	S/. 1,401	S/. 1,408
Mochis	S/. 1,494	S/. 1,494	S/. 1,480	S/. 1,480	S/. 1,487	S/. 1,480	S/. 1,487
Tres leches de harina de maíz	S/. 773	S/. 773	S/. 765	S/. 765	S/. 769	S/. 765	S/. 769
Mini cake de avena	S/. 1,627	S/. 1,627	S/. 1,611	S/. 1,611	S/. 1,619	S/. 1,611	S/. 1,619
Kkultteok	S/. 352	S/. 352	S/. 349	S/. 349	S/. 350	S/. 349	S/. 350
Yakgwa	S/. 421	S/. 421	S/. 417	S/. 417	S/. 419	S/. 417	S/. 419
TOTAL PRESUPUESTO DE COMPRAS	S/. 7,599	S/. 7,599	S/. 7,524	S/. 7,524	S/. 7,561	S/. 7,524	S/. 7,561

Tabla 29*Presupuesto de compras (II)*

AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
S/. 646	S/. 638	S/. 638	S/. 642	S/. 648	S/. 7,722	S/. 8,880	S/. 9,768
S/. 866	S/. 855	S/. 855	S/. 860	S/. 868	S/. 10,348	S/. 11,900	S/. 13,090
S/. 1,411	S/. 1,394	S/. 1,394	S/. 1,401	S/. 1,415	S/. 16,868	S/. 19,398	S/. 21,338
S/. 1,490	S/. 1,472	S/. 1,472	S/. 1,480	S/. 1,494	S/. 17,809	S/. 20,480	S/. 22,528
S/. 771	S/. 762	S/. 762	S/. 765	S/. 773	S/. 9,213	S/. 10,594	S/. 11,654
S/. 1,622	S/. 1,603	S/. 1,603	S/. 1,611	S/. 1,627	S/. 19,386	S/. 22,294	S/. 24,523
S/. 351	S/. 347	S/. 347	S/. 349	S/. 352	S/. 4,196	S/. 4,826	S/. 5,308
S/. 420	S/. 415	S/. 415	S/. 417	S/. 421	S/. 5,023	S/. 5,777	S/. 6,354
S/. 7,576	S/. 7,487	S/. 7,487	S/. 7,524	S/. 7,599	S/. 90,565.01	S/. 104,150	S/. 114,565

6.6. Estado de situación financiera

En la tabla 30 y 31, se muestra el informe clave que permite a los usuarios evaluar la solvencia, la liquidez y la estructura financiera de una empresa en un momento dado.

Tabla 30*Estado Financiero (I)*

ACTIVO	
ACTIVO CORRIENTE	
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	S/.2,991.67
Inversiones Financieras	
Cuentas por Cobrar Comerciales (Neto)	S/.297,828.42
Cuentas por Cobrar Comerciales Terceros (Neto)	
Otras Cuentas por Cobrar (Neto)	
Inventarios (Neto)	
Servicios y Otros contratados por Anticipado	
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	S/.300,820.09
ACTIVO NO CORRIENTE	
Cuentas por Cobrar Comerciales	
Cuentas por Cobrar Comerciales Terceros	
Otras Cuentas por Cobrar a Largo Plazo	
Propiedad Planta y Equipo (neto de depreciación acumulada)	S/.16,104.80
Activos Intangibles (neto de amortización acumulada)	S/.32,245.73
Activo Diferido -Impuesto a la Renta	
Otros Activos	
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	S/.48,350.53
TOTAL ACTIVO	S/.349,170.63

Tabla 31
Estado Financiero (II)

PASIVO Y PATRIMONIO	
PASIVO CORRIENTE	
Sobregiros Bancarios	
Cuentas por Pagar Comerciales-Terceros	106,867
Cuentas por Pagar Comerciales-Relacionadas	
Otras Cuentas por Pagar	141,941
Impuesto a la Renta y Participaciones	10,249
TOTAL PASIVO CORRIENTE	259,057
PASIVO NO CORRIENTE	
Deudas a Largo Plazo	10,000
Cuentas por Pagar a Vinculadas	
Obligaciones Financieras	5,120
Impuesto a la Renta y Participaciones Diferidos Pasivo	
Otras cuentas por Pagar	
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	15,120
TOTAL PASIVO	274,177
PATRIMONIO NETO	
Capital	42,449
Capital Adicional	
Acciones de Inversión	
Excedentes de Revaluación	
Reservas	
Resultados no Realizados	
Resultados Acumulados	34,994
TOTAL PATRIMONIO NETO	77,443
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	351,619

6.7. Estado de resultados

El análisis realizado en la tabla 32, proporciona una visión general del rendimiento financiero de la empresa, donde se observan los ingresos, los gastos, la utilidad neta y el margen de utilidad en un período contable específico. Proporciona información sobre la rentabilidad de la empresa y su capacidad para generar beneficios.

Tabla 32*Estado de resultados*

CONCEPTO	AÑO 1	AÑO2	AÑO 3
Ingreso por ventas	S/. 252,397	S/. 290,257	S/. 319,282
Costos de ventas	S/. 90,565	S/. 104,150	S/. 114,565
UTILIDAD BRUTA	S/. 161,832	S/. 186,107	S/. 204,717
Gastos administrativos	S/.80,229.60	S/.92,264.04	S/.101,490.44
Gastos de ventas	S/.39,618.00	S/.45,560.70	S/.50,116.77
Depreciación	S/.4,267.20	S/.4,907.28	S/.5,398.01
UTILIDAD OPERATIVA	S/. 37,717	S/. 43,375	S/. 47,712
Intereses	S/. 2,723.14	S/. 3,235.47	S/. 4,367.88
Utilidad antes de impuestos	S/. 34,994	S/. 40,139	S/. 43,344
diferencial			
impuesto 10%	S/.7,725.00	S/.7,725.00	S/.7,725.00
impuesto 29.5%	S/.0.00	S/.0.00	S/.0.00
Utilidad neta	S/. 27,269	S/. 32,414	S/. 35,619
MARGEN NETO	11%	11%	11%

6.8. Flujo de caja

El análisis de la tabla 33 y 34 es esencial para evaluar la liquidez y la capacidad de la empresa para generar efectivo. Se evalúan los flujos de efectivo, como las ventas, los pagos a proveedores y los pagos a colaboradores.

Tabla 33*Flujo de caja*

CONCEPTO	MES 0	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Ingresos		S/.24,989.32	S/.24,989.32	S/.24,743.12	S/.24,743.12	S/.24,866.22	S/.24,743.12
TOTAL INGRESOS		S/.24,989.32	S/.24,989.32	S/.24,743.12	S/.24,743.12	S/.24,866.22	S/.24,743.12
Inversión	S/. 52,448.73						
Compras		S/. 8,967	S/. 8,967	S/. 8,878	S/. 8,878	S/. 8,922	S/. 8,878
Mano de Obra		S/.5,720.25	S/.5,720.25	S/.5,720.25	S/.5,720.25	S/.5,720.25	S/.5,720.25
Gastos Administrativos		S/.965.55	S/.965.55	S/.965.55	S/.965.55	S/.965.55	S/.965.55
Gastos de ventas		S/.650.77	S/.4,190.77	S/.4,190.77	S/.4,190.77	S/.4,190.77	S/.4,190.77
IR (Pago a cuenta)		S/.211.77	S/.211.77	S/.209.69	S/.209.69	S/.210.73	S/.209.69
Devolución de IGV			S/.2.23	S/.1,491.92	S/.1,491.92	S/.1,503.96	S/.1,491.92
TOTAL EGRESOS	S/.52,448.73	S/.16,515.01	S/.20,057.24	S/.21,456.49	S/.21,456.49	S/.21,513.75	S/.21,456.49
FLUJO DE CAJA ECONÓMICO	-	S/.8,474.32	S/.4,932.08	S/.3,286.63	S/.3,286.63	S/.3,352.47	S/.3,286.63

Préstamo Bancario	S/. 10,000.00						
Pago de Cuota		S/. 426.65	S/. 426.65	S/. 426.65	S/. 426.65	S/. 426.65	S/. 426.65
FLUJO DE CAJA FINANCIERO	-						
	S/.42,448.73	S/.8,047.67	S/.4,505.43	S/.2,859.98	S/.2,859.98	S/.2,925.83	S/.2,859.98
FLUJO DE CAJA ACUMULADO	-						
	S/.42,448.73	S/.34,401.06	S/.29,895.63	S/.27,035.65	S/.24,175.67	S/.21,249.84	S/.18,389.86

Tabla 34

Flujo de caja

JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
S/.24,866.22	S/.24,915.46	S/.24,620.02	S/.24,620.02	S/.24,743.12	S/.24,989.32
S/.24,866.22	S/.24,915.46	S/.24,620.02	S/.24,620.02	S/.24,743.12	S/.24,989.32
S/. 8,922	S/. 8,940	S/. 8,834	S/. 8,834	S/. 8,878	S/. 8,967
S/.5,720.25	S/.5,720.25	S/.5,720.25	S/.5,720.25	S/.5,720.25	S/.5,720.25
S/.965.55	S/.965.55	S/.965.55	S/.965.55	S/.965.55	S/.965.55
S/.4,190.77	S/.4,190.77	S/.4,190.77	S/.4,190.77	S/.4,190.77	S/.4,190.77
S/.210.73	S/.211.15	S/.208.64	S/.208.64	S/.209.69	S/.211.77
S/.1,503.96	S/.1,508.77	S/.1,479.88	S/.1,479.88	S/.1,491.92	S/.1,516.00
S/.21,513.75	S/.21,536.65	S/.21,399.24	S/.21,399.24	S/.21,456.49	S/.21,571.00
S/.3,352.47	S/.3,378.81	S/.3,220.78	S/.3,220.78	S/.3,286.63	S/.3,418.32
S/. 426.65	S/. 426.65	S/. 426.65	S/. 426.65	S/. 426.65	S/. 426.65
S/.2,925.83	S/.2,952.16	S/.2,794.13	S/.2,794.13	S/.2,859.98	S/.2,991.67
-S/.15,464.04	-S/.12,511.87	-S/.9,717.74	-S/.6,923.60	-S/.4,063.62	-S/.1,071.95

6.9. Evaluación económico y financiera.

Evaluación económica - WACC			Evaluación Financiera - COK		
VA	S/.183,390.32		VA	S/.198,782.88	
Inversión	-42,448.73		Inversión	-32,448.73	
VAN =	S/.140,941.59	> 0	VAN =	S/.166,334.14	
TIR =	160%	> WACC	TIR =	228.97%	> COK
B/C =	S/.4.32	> 1	B/C =	S/.6.13	> 1
Pay back =			Pay back =		
1	S/.52,360.66		1	S/.58,703.44	
X	42,448.73		X	32,448.73	
2	S/.129,086.29		2	S/.118,779.27	
Por interpolación:			Por interpolación:		
X =	S/.0.55	años	X =	S/.0.56	años
Pay back =			Pay back =		
	0 años			0 años	
y	5 meses		y	5 meses	

VII. BIBLIOGRAFÍA

Fernando Gonzales Tinoco: “Según reporta el Banco Mundial, la incidencia de empresas que enfrentan la exigencia de sobornos en trámites gubernamentales está muy por encima del nivel de América Latina y El Caribe”

<https://www.ipe.org.pe/portal/hablemos-sobre-el-costos-de-la-corruccion-en-el-peru/>

Comex Perú: “Según el FMI, la economía peruana crecería un 2.4% en 2023 el BCRP estima un crecimiento de 2.6%, mientras que, para 2024, la

economía avanzaría un 3%. Asimismo, la inflación en 2022 fue del 8.5% y el FMI espera que esta se reduzca al 3% en 2023 y sea del 2.3% en 2024.”

<https://www.comexperu.org.pe/articulo/la-economia-peruana-creceria-un-24-en-2023-segun-el-fmi>

VIII. ANEXOS

7.1. CAPITULO 0

a) 10 Ideas de negocio

- Veterinaria
- Pastelería
- Venta de ropa online
- Restaurante
- Snack
- Cafetería con temática kpop
- Alquiler de camionetas a la mina
- Venta de artículos asiáticos

- Bisutería

b) 3 ideas de negocio seleccionas

Tabla 35

3 ideas de negocio seleccionadas

IDEAS	INNOVADOR	VIABLE	FACTIBLE	TOTAL
Alquiler de camionetas a la mina	2	7	3	9
Cafetería con temática kpop	7	6	6	19
Veterinaria	3	2	2	7

De acuerdo a la tabla 35, se muestra de las 3 ideas elegidas la más atractiva es la de cafetería con temática kpop ya que como innovador tenemos la temática ya que actualmente existen muy pocas cafeterías con esta temática a pesar de que existe un gran mercado actualmente.

c) Innovador

Una cafetería con temática kpop puede ofrecer varias innovaciones que la diferencien de las cafeterías tradicionales y atraigan a un público específico apasionado por la cultura y la música kpop.

- Decoración y ambientación kpop
- Programación de eventos especiales
- Menú temático
- Experiencias interactivas

Cuadro 27
Modelo Canvas

Socios Claves	Actividades Clave	Propuesta de Valor	Relación con clientes	Segmento de Clientes
Proveedores de granos de café. Centros de impresión para dar el diseño a los vasos.	Ventas de café y postre coreanos. Realización de eventos.	Temática de kpop Música kpop agradable. Espacio donde las personas con el mismo gusto puedan socializar.	El cliente se llevará el vaso con la imagen de su grupo kpop favorito. Por redes sociales.	Personas entre 16 a 35 años. Clase socioeconómica A/B y C. Estilo de vida modernista. Que residan en Arequipa.
	Recursos Clave		Canales	
	Cafeteras Ambientación del local. Materias primas de calidad para elaborar el café y los postres coreanos.		Tienda física Páginas web.	
Estructura de Costos		Fuente de Ingreso		
Costo de equipo para elaborar el café. Costo de ambientación del local. Costo de materias primas.		Ingresos que se obtienen con la venta del producto final, cuando se haya superado el punto de equilibrio y se halla recuperado la inversión inicial. Alquiler del local para eventos relacionados al género musical.		

d) Viable

Se realizó fichas de observación ya que son una herramienta valiosa para mantener un registro sistemático, comportamientos de las cafeterías del alrededor. Ayudaron a recopilar información que será utilizada para el análisis, la toma de decisiones, la evaluación y la mejora de procesos y situaciones de la idea.

• **FICHA DE OBSERVACIÓN DE CAFETERÍA ROMA**

Fecha de Observación: 23/09/2023

Hora de Observación: 10:40 am

Observador: Milagros Yaneth Chambi Mena

Lugar de Observación: Cerro Colorado – Plaza las Américas

Objetivo de la Observación: Evaluar el servicio al cliente, la calidad de los productos y la limpieza de las instalaciones en la cafetería.

• **Aspectos a Evaluar**

1. Atención al Cliente:

- ✓ Saludo amable a los clientes.
- ✓ Tiempo de espera en la fila.
- ✓ Actitud y cortesía de los empleados.
- ✓ Conocimiento de los productos y capacidades para responder preguntas.
- ✓ Proceso de toma de pedidos.

2. Calidad de los Productos:

- ✓ Preparación y presentación de café y otras bebidas.
- ✓ Frescura de los ingredientes.
- ✓ Limpieza y Mantenimiento:

3. Limpieza de mesas y áreas de servicio.

- ✓ Limpieza de utensilios y equipos.
- ✓ Mantenimiento de la maquinaria de helado y café.

4. Oferta de Productos:

- ✓ Variedad de bebidas (café, té, etc.).
- ✓ Disponibilidad de opciones para clientes con dietas especiales.

• **Observaciones**

- Los empleados saludaron de manera cordial al entrar.
- La fila de clientes se movió de manera eficiente.
- Se notó una alta calidad en la preparación de los cafés especialmente en el cappuccino.
- Las mesas estaban limpias, pero se observó que el área de preparación de cafés necesitaba una limpieza adicional.
- La variedad de sabores de café era amplia, pero no se ofrecían opciones sin azúcar.
- El personal estaba bien informado sobre los productos y pudo responder a las preguntas realizadas.

- **FICHA DE OBSERVACIÓN DE LA HELADERÍA DULCE CREMA**

Fecha de Observación: 23/09/2023

Hora de Observación: 11:04 am

Observador: Milagros Yaneth Chambi Mena

Lugar de Observación: Cerro Colorado – Plaza las Américas

Objetivo de la Observación: Evaluar el servicio al cliente, la calidad de los productos y la limpieza de las instalaciones en la heladería y cafetería.

- **Aspectos a Evaluar**

1. Atención al Cliente:

- ✓ Saludo amable a los clientes.
- ✓ Tiempo de espera en la fila.
- ✓ Actitud y cortesía de los empleados.
- ✓ Conocimiento de los productos y capacidades para responder preguntas.
- ✓ Proceso de toma de pedidos.

2. Calidad de los Productos:

- ✓ Preparación y presentación de café y otras bebidas.
- ✓ Sabor de los helados
- ✓ Frescura de los ingredientes.
- ✓ Limpieza y Mantenimiento:

3. Limpieza de mesas y áreas de servicio.

- ✓ Limpieza de utensilios y equipos.
- ✓ Mantenimiento de la maquinaria de helado y café.

4. Oferta de Productos:

- ✓ Variedad de sabores de helado.
- ✓ Variedad de bebidas (café, té, etc.).
- ✓ Disponibilidad de opciones para clientes con dietas especiales.

- **Observaciones**

- El personal ignora al cliente cuando ingreso
- La fila de clientes se movió de manera deficiente.
- Se notó una alta calidad en la preparación de los cafés y los diversos fraps

- La variedad de sabores de café y helados era amplia, y si ofrecían opciones sin azúcar.
- El personal estaba bien informado sobre los productos y pudo responder a las preguntas realizadas.

- **FICHA DE OBSERVACIÓN DE LA JUGUERIA Y CAFETERÍA**

Fecha de Observación: 23/09/2023

Hora de Observación: 11:30 am

Observador: Milagros Yaneth Chambi Mena

Lugar de Observación: Cerro Colorado – Plaza las Américas

Objetivo de la Observación: Evaluar el servicio al cliente, la calidad de los productos y la limpieza de las instalaciones en la heladería y cafetería.

- **Aspectos a Evaluar**

1. Atención al Cliente:

- ✓ Saludo amable a los clientes.
- ✓ Tiempo de espera en la fila.
- ✓ Actitud y cortesía de los empleados.
- ✓ Conocimiento de los productos y capacidades para responder preguntas.
- ✓ Proceso de toma de pedidos.

2. Calidad de los Productos:

- ✓ Preparación y presentación de café y otras bebidas.
- ✓ Frescura de los ingredientes.
- ✓ Limpieza y Mantenimiento:

3. Limpieza de mesas y áreas de servicio.

- ✓ Limpieza de utensilios y equipos.
- ✓ Mantenimiento de la maquinaria de helado y café.

4. Oferta de Productos:

- ✓ Variedad de sabores de helado.
- ✓ Variedad de bebidas (café, té, etc.).
- ✓ Disponibilidad de opciones para clientes con dietas especiales.

- **Observaciones**

- Los empleados saludaron de manera cordial al entrar.
- La fila de clientes se manejó de manera eficiente, y el tiempo de espera fue mínimo.
- Los jugos tenían un sabor fresco y agradable.
- La presentación de las bebidas de café era muy tradicional.
- Las mesas y áreas de servicio estaban limpias pero desorganizadas.
- Se notó que las máquinas de jugos estaban bien mantenidas.
- La variedad de jugos era amplia, pero no se ofrecían opciones sin azúcar.
- Se proporcionaron opciones de bebidas de café con leche sin lactosa para clientes con dietas especiales.

En conclusión, los tres negocios observados ofrecen productos de buena calidad y dos de ellas atienden de manera amable y de manera eficiente, sin embargo, estos negocios son las típicas cafeterías tradicionales y carecen de una temática, por ello es que se planea colocar una cafetería con temática kpop también al mercado existente que existe en esta zona.

e) **Factibilidad**

La cadena de valor es una herramienta que se utiliza en el ámbito de la gestión empresarial para descomponer y analizar las actividades de una empresa en sus componentes más básicos. La cadena de valor nos permitirá identificar las fuentes de ventaja competitiva y la manera en que una empresa crea valor para sus clientes.

f) Cadena de valor

La cadena de valor de la cafetería con temática K-pop destaca la importancia de la autenticidad, la experiencia del cliente y la gestión de productos relacionados con K-pop. Esta cadena de valor ofrece una visión integral de cómo se crea valor en el negocio y permite identificar oportunidades para mejorar la eficiencia, la calidad y la diferenciación y obteniendo la satisfacción de los fanáticos de este género musical.

Cuadro 28
Cadena de valor

RECURSOS	CAPACIDADES	HABILIDADES	VENTAJA COMPETITIVA	BLOQUE ESTRATEGICO	ESTRATEGIA COMPETITIVA
INFRAESTRUCTURA	Infraestructura agradable y con el diseño de acuerdo a la temática.	-	-	-	-
TALENTO HUMANO	Control financiero Gestión operacional eficiente	Colaboradores que también compartan los mismos gustos musicales.	Nuestros colaboradores transmitirán confianza y serán agradables con los clientes.	Grado de satisfacción de los clientes.	Innovación Diferenciación
INTANGIBLES	Know How	Conocimiento sobre el funcionamiento de una cafetería	El local se encuentra en un lugar recurrente.	Eficiencia	Liderazgo de costos Satisfacción del cliente
FINANCIERO	Inversión propia del 40.9% Préstamo del banco	-	-	-	-

g) Rentabilidad

Para poder evaluar la rentabilidad de negocio se realizó una investigación a grandes rasgos para analizar si esta idea de negocio cumple con los criterios que se necesitan para poder ser rentable.

Tabla 36*Cálculo de inversión inicial*

INVERSION INICIAL	
1) Equipos de sonido	S/4,799.00
Equipo JBL - Partybox 710	S/3,599.00
Televisión Samsung 32"	S/1,200.00
2) Materiales Esenciales	S/5,256.80
Cafetera De'longhi	S/2,998.00
Refrigeradora Electrolux	S/1,000.00
Prensadores de Café	S/57.00
Cuchara Medidora Digital	S/79.80
Accesorios para Arte Latte	S/98.00
Sifón de Crema Batida	S/185.00
Bascula Digital	S/59.00
Tasas y platos con la temática	S/280.00
Lavavajillas	S/500.00
3) Ambientación del local	S/7,894.00
Iluminación	S/1,200.00
Muebles (mesas y sillas)	S/2,000.00
Murales	S/400.00
Posters	S/150.00
Letrero	S/90.00
Baners 3D tamaño real	S/400.00
Extintor (2)	S/1,600.00
Botiquín (1)	S/54.00
Licencias	S/1,500.00
Otros	S/500.00
4) Oficina	S/2,450.00
Escritorio	S/400.00
Laptop	S/1,800.00
Estante	S/250.00
5) Promoción	S/2,000.00
Campañas de Marketing	S/2,000.00
TOTAL	S/22,399.80

De acuerdo a la tabla 36, el monto total para la inversión inicial a través de un análisis a grandes rasgos es de S/22,399.80.

Tabla 37*Costos fijos y costos variables*

COSTOS FIJOS		
Alquiler		S/1,500.00
Servicios Básicos		S/1,000.00
Sueldo de colaboradores		S/4,400.00
Publicidad		S/400.00
TOTAL		S/7,300.00
COSTOS VARIABLES		
Mantenimiento		S/300.00
Insumos		S/3,000.00
Vasos biodegradables		S/500.00
Proveedor de postres asiáticos		S/2,000.00
Personal Temporal (sábados)		S/136.00
Stikers tematizados		S/120.00
TOTAL		S/6,056.00

Tabla 38*Precio de venta*

PRECIO DE VENTA						
	CV	PRECIO	N° Ventas Mensuales	N° Ventas Anuales	Ingresos Anuales S/	Gasto de Producción
Café Dalgona	S/4.00	S/10.00	504	6048	S/60,480.00	S/24,192.00
Cappuccino	S/3.50	S/9.00	336	4032	S/36,288.00	S/14,112.00
Patbingsu	S/3.00	S/10.00	532	6384	S/63,840.00	S/19,152.00
Songpyeon	S/6.00	S/12.00	504	6048	S/72,576.00	S/36,288.00
TOTAL	S/16.50	S/41.00	1876	22512	S/233,184.00	S/93,744.00

Tabla 39*Estado de resultados*

ESTADO DE RESULTADOS				
	Café Dalgona	Cappuccino	Patbingsu	Songpyeon
VENTAS	S/60,480.00	S/36,288.00	S/63,840.00	S/72,576.00
Costo de Ventas	S/24,192.00	S/14,112.00	S/19,152.00	S/36,288.00
Utilidad operativa	S/36,288.00	S/22,176.00	S/44,688.00	S/36,288.00
Gastos Administrados	S/1,825.00	S/1,825.00	S/1,825.00	S/1,825.00
Utilidad operativa	S/34,463.00	S/20,351.00	S/42,863.00	S/34,463.00
Gastos de Venta	S/300.00	S/300.00	S/300.00	S/300.00
U. antes de interés	S/34,163.00	S/20,051.00	S/42,563.00	S/34,163.00
Intereses	S/899.24	S/899.24	S/899.24	S/899.24
U. antes de interés	S/33,263.76	S/19,151.76	S/41,663.76	S/33,263.76
Impuestos	S/3,326.38	S/1,915.18	S/4,166.38	S/3,326.38
Ventas Netas	S/29,937.39	S/17,236.59	S/37,497.39	S/29,937.39

IX. CONCLUSIONES

Primero, a través de un análisis a grandes rasgos se concluye que el plan de negocio de una cafetería con temática Kpop es rentable, innovador, sostenible, viable y innovador.

Segundo, a través del uso del método Brown Gibson, se concluye que el lugar donde será ubicado el negocio es altamente estratégico ya que se evaluó la transitabilidad de las personas, las zonas de acceso a servicios básicos y la cercanía con los proveedores.

Tercero, tras una investigación de mercado en Cerro Colorado – Arequipa se concluye que existe un mercado latente.