



FACULTAD DE NEGOCIOS

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**PLAN DE NEGOCIOS HEKA BUFFET Y CATERING,
TABALOSOS, 2025**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORES:

**PANDURO SABOYA, KATERIN DEL PILAR
CHOTA MACUYAMA, BELMA IBETH**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: PROSPECTIVA DE MERCADO Y
TERRITORIOS**

IQUITOS – PERÚ

2025

DEDICATORIA

A mis adorados padres, Javier Panduro Ypanama y Llerlith Saboya Macahuachi, quienes me han dado la existencia y en ella la capacidad de superarme y desearme lo mejor en cada paso de este difícil y arduo camino de la vida.

Katerin Panduro

Al ser más hermoso que tengo mi madre Belma Macuyama.

A mi querido padre Huerlin Chota, que con su amor y trabajo me educaron y apoyaron en toda mi formación profesional.

A mis hermanos, por el apoyo incondicional, están en todo momento y cuando más los necesito.

Belma Chota

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer principalmente a DIOS, que me guío y me ha dado la fortaleza para seguir adelante.

A mi familia, por su comprensión y estímulo constante, por su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios.

Y a todas las personas que de una y otra forma me apoyaron en la realización de este trabajo.

Katerin Panduro

A Dios, por iluminar mi camino y brindarme la fortaleza y sabiduría necesaria para alcanzar esta meta.

Y a las personas que de una y otra forma me apoyaron y han hecho que el trabajo se realice con éxito.

Belma Chota



“Año de la recuperación y consolidación de la económica peruana”

**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP**

El presidente del Comité de Ética e Integridad Científica

Hace constar que:

El trabajo de Suficiencia Profesional titulado:

**“PLAN DE NEGOCIOS HEKA BUFFET Y CATERING,
TABALOSOS, 2025”**

De las alumnas: **KATERIN DEL PILAR PANDURO SABOYA Y BELMA IBETH CHOTA MACUYAMA**, de la Facultad de Negocios, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **10% de similitud**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

San Juan, 08 de julio del 2025.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jorge L. Tapullima Flores', is written over a light blue circular stamp or watermark.

**Presidente del Comité de Ética e
Integridad Científica
Mgr. Arq. Jorge L. Tapullima Flores**

UCP_ADMINISTRACION_2025_TESIS_KATERIN_PANDURO_BELMA_CHOTA_V1



Nombre del documento: UCP_ADMINISTRACION_2025_TESIS_KATERIN_PANDURO_BELMA_CHOTA_V1.pdf
ID del documento: e678fb948c0678874a39ce61e918317dfd62368e
Tamaño del documento original: 668,79 kB

Depositante: Chris Angela Ramirez Flores
Fecha de depósito: 8/7/2025
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 8/7/2025

Número de palabras: 4811
Número de caracteres: 33.040

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes de similitudes

Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	tesis.pucp.edu.pe https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/20.500.12404/18307/1/VEGA_BECERRA_ERIC...	1%		Palabras idénticas: 1% (65 palabras)
2	hdl.handle.net Plan de negocios comercialización de panela-azúcar natural, clu... http://hdl.handle.net/20.500.14503/1629	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (54 palabras)
3	www.redalyc.org Dos perspectivas metodológicas para la inclusión de la persp... https://www.redalyc.org/pdf/727/72797087.pdf 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (24 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	virtual.urbe.edu http://virtual.urbe.edu/tesispub/0093591/cap02.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (19 palabras)
2	www.monografias.com Necesidades psicoafectivas https://www.monografias.com/trabajos62/necesidades-psicoafectivas/necesidades-psicoafec...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (11 palabras)
3	webquery.ujmd.edu.sv https://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADAE0000779/C2.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (11 palabras)

Fuente mencionada (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

- <http://www.googlemaps.com/>

ACTA DE SUSTENTACIÓN

Con Resolución Decanal N° 384-2025-UCP-FAC.NEGOCIOS, del 23 de mayo del 2025 se designó jurado.

Con Resolución Decanal N° 605-2025-UCP-FAC.NEGOCIOS, del 13 de agosto de 2025, se autorizó la sustentación.

Siendo las 11.00 horas del día 29 de agosto se constituyó de modo virtual el Jurado para escuchar la presentación y defensa del Trabajo de Suficiencia Profesional PLAN DE NEGOCIO HEKA BUFFET Y CATERING, TABALOSOS, 2025.

Presentado por:

PANDURO SABOYA KATERIN DEL PILAR

Para optar el título profesional de Licenciada en Administración de Empresas

CHOTA MACUYAMA BELMA IBETH

Para optar el título profesional de Licenciada en Administración de Empresas

Luego de escuchar la sustentación y formuladas las preguntas, el Jurado pasó a la deliberación en privado, llegando a la siguiente conclusión:

La sustentación es: Aprobado por Mayoría

A las 12:20 horas culminó el acto público.

En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el acta y comunican en acto público.


Lic. Ketty Alarcon Ramirez, Dra.
Presidente del Jurado


Lic. Adm. Enrique Alvan Mori, Mag.
Miembro del Jurado


CPC. Luis Alberto Barriga Roa
Miembro del Jurado

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO	III
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	IV
ACTA DE SUSTENTACIÓN	VI
ÍNDICE DE CONTENIDO	VII
ÍNDICE DE CUADROS	IX
ÍNDICE DE FIGURAS	X
RESUMEN.....	XI
SUMMARY	XII
I. INFORMACIÓN GENERAL.....	1
1.1 Nombre del negocio	1
1.2 Actividad empresarial	1
1.3 Idea del negocio	2
II. PLAN DE MARKETING.....	3
2.1 Necesidades de los clientes	3
2.2 Demanda actual y tendencias	5
2.3 Oferta competitiva	5
2.4 Programa de marketing	6
2.4.1 El producto.....	6
2.4.2 El precio.....	9
2.4.3 La promoción	10
2.4.4 La cadena de distribución	10
III. PLAN DE OPERACIONES.....	12
3.1 Estudio de la fuente de aprovisionamiento, 2025	12

3.2 El proceso de aprovisionamiento de la empresa, 2025.....	12
3.3 El proceso de servicio de la empresa	14
IV. PLAN DE RECURSOS HUMANOS.....	16
4.1 Estructura organizacional de la empresa, 2025	16
4.2 Puestos y funciones	16
4.3 Condiciones laborales	17
4.4 Régimen tributario	18
V. PLAN ECONÓMICO Y FINANCIERO	19
5.1 Estudio económico	19
5.1.1 Mercado y ventas.....	19
5.1.2 Compras, costo de ventas y gastos	20
5.2 Estudio Financiero.....	22
5.2.1 Inversiones de la empresa	22
5.2.2 Financiamiento de la empresa	23
5.2.3 Flujo de Caja e indicadores de rentabilidad.....	28
CONCLUSIONES	30
BIBLIOGRAFÍA.....	31

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Clasificación Industrial Internacional Uniforme, 2025.....	1
Cuadro 2. Cálculo del tamaño de la demanda, Tabalosos 2025	5
Cuadro 3. Negocios con giros similares, 2025	6
Cuadro 4. Precio de los servicios de la empresa, 2025.....	9
Cuadro 5. Demanda de negocio a desarrollar	19
Cuadro 6. Ventas de los productos de la empresa	19
Cuadro 7. Costo de ventas de la empresa	20
Cuadro 8. Gastos administrativos de la empresa	20
Cuadro 9. Gastos comerciales de la empresa.....	21
Cuadro 10. Gastos pre operativos de la empresa	21
Cuadro 11. Inversión en activos de la empresa.....	22
Cuadro 12. Depreciación de los activos de la empresa.....	22
Cuadro 13. Costo laboral (%)......	23
Cuadro 14. Financiamiento (Soles).....	23
Cuadro 15. Capital de trabajo de la empresa (soles)	25
Cuadro 16. Estado de resultados integrales de la empresa	26
Cuadro 17. Cálculo de la tributación de la Empresa.....	27
Cuadro 18. Flujo de caja de la Empresa	28
Cuadro 19. Valor actual neto (VAN), Tasa Interna de Retorno (TIR) e Índice Beneficio /Costo (B/C) de la Empresa	29

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Localización de la empresa, 2025	1
Figura 2. Servicio de catering.....	4
Figura 3. Alfajores, empanadas y mini tamal.....	7
Figura 4. Tequeños, brownies y brocheta de pollos.....	7
Figura 5. Pizzetas, mini juane y sándwich.....	8
Figura 6. Canastitas de manzana	8
Figura 7. Logo de la empresa, 2025	9
Figura 8. Polos con el logo de la empresa	10
Figura 9. Canal de distribución de la empresa, 2025	11
Figura 10. Proceso de aprovisionamiento de empresa, 2025.....	13
Figura 11. Proceso de atención al cliente de la empresa, 2025.....	14
Figura 12. Estructura organizacional de la empresa, 2025.....	16

RESUMEN

Plan de negocios Heka Buffet y Catering, Tabalosos, 2025.

Katerin del Pilar, Panduro Saboya

Belma Ibeth, Chota Macuyama

El proyecto se encuentra en el rubro gastronómico, específicamente en la elaboración y comercialización de alimentos por encargo.

El análisis del mercado presenta tendencia creciente, más que todo por las empresas micro y pequeñas, quienes buscan empresas que garanticen atención rápida y segura. El público objetivo está determinado por las micros y pequeñas empresas de la provincia de Lamas de la región San Martín, que pertenecen a las categorías de producto y servicio.

En cuanto al plan económico y financiero, se ha encontrado el Valor Actual Neto económico (VANE) de S/. 199,933 y un Valor Actual Neto Financiero (VANF) de S/.196,603. La Tasa interna de retorno económica (TIRE) es de 76% y la Tasa Interna de Retorno Financiera (TIRF) es de 176%. El índice beneficio costo económico es de S/.2.31 y el Índice Beneficio Costo Financiero es de S/.7.05

Palabras claves: plan de negocio, servicio, catering, alimentación.

SUMMARY

Heka Buffet and Catering business plan, Tabalosos, 2024.

Katerin del Pilar, Panduro-Saboya
Belma Ibeth, Chota Macuyama

The proposed project is in the gastronomic field, specifically in the preparation and marketing of custom-made foods.

The market analysis has indicated the preparation and marketing of food to order, presents a growing trend more than all for micro and small companies, who are looking for companies that guarantee quick and safe service.

The study indicates that the target audience is determined by the micro and small businesses in the province of Lamas in the San Martin region, which belong to the product and service categories.

Regarding the economic and financial plan, the economic Net Present Value (NPVA) of S/. 199,933 and a Net Present Financial Value (NPV) of S/.196,603. The economic internal rate of return (EIRR) is 76% and the Financial Internal Rate of Return (TIRF) is 176%. The economic cost benefit index is S/.2.31 and the Financial Cost Benefit Index is S/.7.05 Keywords: business plan, service, catering, food.

I. INFORMACIÓN GENERAL

1.1 Nombre del negocio

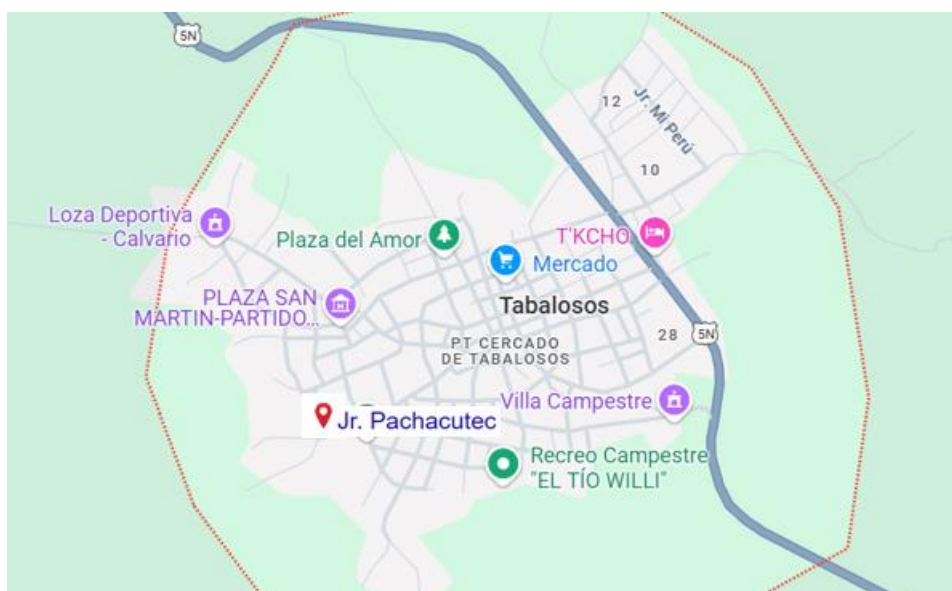
Nombre comercial: HEKA Buffet y Catering

Razón social: BELKA Inversiones S.A.C.

Sector de la actividad: Servicio de Catering

Localización: Jr. Pachacutec s/n, Tabalosos, provincia de Lamas, región San Martín, Perú.

Figura 1. Localización de la empresa, 2025



1.2 Actividad empresarial

En el cuadro siguiente se puede ver la clasificación industrial internacional uniforme (CIIU) de la actividad de la empresa.

Cuadro 1. Clasificación Industrial Internacional Uniforme, 2025

I	Actividades de alojamiento y de servicio de comida		
	56	Actividades de servicio de comida y bebida	
		562	Suministro de comidas por encargo y otras actividades de servicio de comidas
			5621 Suministro de comidas por encargo

Fuente: INEI – CIIU

1.3 Idea del negocio

Con el presente plan de negocios se busca satisfacer las necesidades de contar con un servicio de atención de alimentación por encargo, alimentos, bebidas, servicio de mozo y local, para distintos tipos de eventos, ya sea laborales, familiares o empresariales.

EL target considerado en el proyecto son las empresas, dentro de ellas microempresa y pequeñas, como también las personas naturales con negocios, que están en el comercio, servicio y manufacturas, y cuentan con ingresos ya sea dependiente o independiente y que desean realizar alguna actividad laboral o empresarial, como celebrar un día festivo dentro del calendario anual. Así las familias quienes celebran eventos importantes como cumpleaños, matrimonios, quinceaños, baby shower y otros.

Se ofrece listas de precios por cada tipo de servicio para la decisión del usuario como asesoría en el conjunto de elementos que comprende cada evento. También se ofrecen las formas de pago con adelanto, descuento por pronto pago o financiamiento tercerizado. Videos de otros eventos con posibilidad de modificar.

II. PLAN DE MARKETING

2.1 Necesidades de los clientes

Dorsch (2005) La necesidad es un estado de carencia, de escasez o falta de una cosa que se tiende a corregir. La necesidad es la expresión de lo que un ser vivo requiere indispensablemente para su conservación y desarrollo.

Icor Food (2024) portal de alimentos señala que el servicio consiste en brindar una solución confiable de atención, esperada y responsable.

Con el presente plan de negocio se busca satisfacer las siguientes necesidades:

- **Necesidades gastronómicas**

Las personas y empresas desean celebrar algún acontecimiento laboral o empresarial y requieren satisfacer sus necesidades culinarias. Esta puede ser atendida por personal propio de una empresa que cuente con profesionalismo y experiencia, y a la vez que asegure una experiencia inolvidable al momento de brindar los alimentos.

Los asistentes además de divertirse, de ser el caso, esperan servirse unos platos o bocaditos que agrade sus paladares, muchos de ellos exigentes, hasta del último asistente.

- **Necesidad de alimentación**

La alimentación es un factor clave en una reunión, cualquiera sea el objetivo de la misma, o la naturaleza. El hecho de estar cierto tiempo fuera de la casa por un factor laboral, empresarial o familiar crea la necesidad de alimentación para reponer energías mientras dure la actividad de la cual participamos y muchas veces es el principal motivo para seguir o permanecer en dicho evento.

- Necesidad de variedad de platos y bocaditos

Acudir a un evento familiar, laboral o de un amigo representa una oportunidad para degustar y conocer los distintos tipos de bocaditos o platos que se brindan. Lo novedoso, más aún si es un bocadito o plato que por la presentación llama la atención, será el momento de conocer y degustar muchas veces hasta saciar el hambre. Además de degustar nuevos platos y si esto se acompaña con un delicioso refresco natural será la combinación perfecta para satisfacer las papilas gustativas y quedar totalmente saciado.

- Necesidad de contar con un servicio a tiempo

Las responsabilidades propias del trabajo, hogar, negocio, la falta de organización para cada uno de ellos, como también la complejidad de las funciones hace que actividades o eventos a realizar, se encarguen a una empresa natural o jurídica que se dedica a la organización y ejecución de tal actividad, por un factor de falta de tiempo en la organización, por falta de experiencia en más que todo ya que quiere contar con una reconocida empresa que cuente con experiencia y que brinde un servicio eficiente y de calidad.

Figura 2. Servicio de catering



Fuente: [google.com/search?sca_esv=b3082dc9645311ad&sca_upv=1&r](https://www.google.com/search?sca_esv=b3082dc9645311ad&sca_upv=1&r)

2.2 Demanda actual y tendencias

La empresa se va a dedicar a brindar servicio de catering, para personas naturales y personas jurídicas, en la cobertura de la provincia de Lamas, en el distrito de Tabalosos.

La demanda se ha calculado de la siguiente manera:

Cuadro 2. Cálculo del tamaño de la demanda, Tabalosos 2025

Número de empresas en la Región Loreto 2023		1,764
Micro y pequeñas empresas	92%	1623
Servicios solicitados al mes		1
Servicios solicitados al año		12
Consumo del producto provincia de Lamas al mes (servicios)		19475

Elaboración: propia

Fuente: Ministerio de la producción.gob.pe

El servicio a brindar tiene como grupo objetivo las micros, pequeñas, en el caso de las medianas y las grandes empresas se ha planeado considerar en una segunda etapa.

2.3 Oferta competitiva

En los últimos años, el número de eventos celebrados en el país, en la región y más que todo en la provincia se ha incrementado progresivamente. El mercado está liderado por matrimonios, seguido de eventos corporativos y el porcentaje restante repartido entre festividades como cumpleaños, quinceañeros, entre otros de índole familiar. Por ello, se requiere de empresas que brinden servicios tales como catering, alquiler de local, orquesta, entre otros.

**Cuadro 3. Negocios con giros similares, 2025
(Soles)**

Producto	Unidad	Empresas similares		
		Inversiones H&A	Roció Pinedo	Lito Bocanegra
Bocaditos	100 unidades	S/ 1,250.00	S/ 1,380.00	S/ 1,300.00

Fuente: elaboración propia

El precio fue determinado en base a 110 unidades, en vista de ser el servicio más solicitado por la empresas y personas, ya que una cantidad menor no arroja la rentabilidad esperada.

2.4 Programa de marketing

2.4.1 El producto

Stanton, Etzel y Walker, autores del libro "Fundamentos de Marketing", definen el producto como "un conjunto de atributos tangibles e intangibles que abarcan empaque, color, precio, calidad y marca, más los servicios y la reputación del vendedor; el producto puede ser un bien, un servicio, un lugar, una persona o una idea

La empresa ofrecerá brindar servicio de cáterin, es decir elaboración y venta de alimentos preparados por encargo. Servicio que incluye todos los accesorios, muebles y servicios adicionales para brindar el servicio.

a) Categorías de productos.

El servicio de Catering incluye.

Servicio para 100 personas:

- Bocaditos elegidos por el cliente
- Vasos de refresco
- Mesas (taburetes, plataformas).
- Platos
- Manteles
- Mozos
- Menajes: fuentes, vasos, cubiertos, gorras, botellones, baldes, porta servilletas.

Se contará con una unidad móvil para atender a toda la provincia de Lamas y distritos aledaños.

Dentro la variedad de bocaditos se va contar con:

- | | |
|---------------|--------------------------|
| a. Alfajores | f. Brocheta de pollos |
| b. Empanadas | g. Pizzetas |
| c. Mini tamal | h. Mini juane |
| d. Tequeños | i. Sandwich |
| e. Brownies | j. Canastitas de mazanas |

Figura 3. Alfajores, empanadas y mini tamal



Fuente: elaboración propia

Figura 4. Tequeños, brownies y brocheta de pollos



Fuente: elaboración propia

Figura 5. Pizzetas, mini juane y sándwich



Fuente: elaboración propia

Figura 6. Canastitas de manzana



Fuente: elaboración propia

b) La marca

La marca se define como un nombre, término, signo, símbolo, diseño o una combinación de estos factores, tiene por finalidad identificar los bienes o servicios de un vendedor o un grupo de vendedores, y diferenciarlos de los negocios similares.

a) Nombre de marca. Es la parte de una marca que se vocaliza o pronuncia sin dificultad; por ejemplo, Toyota, Google, etcétera. Para el presente proyecto la marca determinada es: Heka buffet y catering.

b) Distintivo de una marca.

Se considera distintivo al factor que se reconoce, pero no se habla, como el diseño, los colores y rótulos que distinguen la marca.

Figura 7. Logo de la empresa, 2025



Fuente: elaboración propia

2.4.2 El precio

Es el importe que se paga por la adquisición de un producto, el cual se determina por el beneficio o la satisfacción resultado de la compra y el uso o el empleo del producto.

Es el elemento de la mezcla de mercadotecnia que se fija más a corto plazo y con el que la empresa se adapta rápidamente, según la competencia y costo. Se distingue de los demás elementos porque es el único que genera entradas, mientras que los demás elementos generan costos.

Cuadro 4. Precio de los servicios de la empresa, 2025

Producto	Unidad	Precio S/
Servicio de catering 100 personas	100	S/ 1,150.00
Servicio de catering 300 personas	300	S/ 3,000.00

Fuente: elaboración propia

Para determinar el precio, la empresa deberá tener en cuenta lo siguiente (Kotler y Armstrong, 2008):

- 1) Los costos de producción, distribución, etc.
- 2) El margen que desea obtener.
- 3) Los elementos del entorno: principalmente la competencia.
- 4) Las estrategias de marketing adoptadas.
- 5) Los objetivos

Para el presente plan de negocios se ha considerado el costo del servicio y el precio de la competencia.

2.4.3 La promoción

Stanton, Etzel y Walker (2007) refieren que promoción es: “como todos los esfuerzos personales e impersonales de un vendedor o representante del vendedor para informar, persuadir o recordar a una audiencia objetivo”

Figura 8. Polos con el logo de la empresa



Fuente: elaboración propia

2.4.4 La cadena de distribución

Un canal de distribución, también conocido como cadena de distribución, es la ruta por la que los productos llegan del centro de fabricación al cliente. Por ejemplo, una empresa fabrica productos y tiene que hacerlos llegar a sus clientes.

La empresa contará con una oficina y local de producción ubicado en Jr. Pachacutec s/n, Tabalosos, provincia de Lamas, región San Martín, Perú.

Figura 9. Canal de distribución de la empresa, 2025



Fuente: elaboración propia

La cadena de distribución será directa, en vista que no se contará con intermediarios.

III. PLAN DE OPERACIONES

3.1 Estudio de la fuente de aprovisionamiento, 2025

En cuanto al estudio de la fuente de aprovisionamiento, se considerado la ciudad de Tarapoto, por ser la capital comercial de la región San Martín, con una variedad de empresas comerciales a las cuales formarán parte estratégica de la empresa. Esta parte del proceso es fundamental en una empresa, por lo que las empresas requieren de una planeación clara y alineada, de manera que sea aproveche todos los esfuerzos con el proveedor y el cliente.

Se ha podido ubicar a empresas distribuidores de todos los materiales, artículos e insumos que se requieren para brindar un servicio de calidad en su mayoría con descuentos por compras a grandes volúmenes, dentro de ellas tenemos:

Proveedores de marcas:

- La Caserita - Verduras Jr. Nicolás de Pierola # 470 - Tarapoto
- Comercial Patricia - Abarrotes Jr. Nicolás de Pierola # 420-Tarapoto
- Comercial El Sol- Abarrotes - Jr. Raymondi # 397 – Tarapoto
- Comercial Kelly-Insumos diversos- Jr. Cabo Alberto Leveau-Tarapoto
- La casa de las verduras- verduras- Jr. Tahuantinsuyo # 325 - Tarapoto

3.2 El proceso de aprovisionamiento de la empresa, 2025

Líneas abajo se describe el proceso de aprovisionamiento de la empresa:

Figura 10. Proceso de aprovisionamiento de empresa, 2025



Fuente: elaboración propia

Proceso de aprovisionamiento de la empresa:

Paso 01: Requerimiento/necesidades

En este punto, el área de compras recibe todos los requerimientos para la atención de los servicios contratados, desde insumos, artículos, productos, bienes y servicios.

Paso 02: Proveedor/cotización

En este punto del proceso se determina los proveedores, para el cual la empresa contará con una relación de proveedores, para el cual debe cotizar por lo menos en tres de ellos para que elabore un cuadro comparativo. De esta manera elegir el que beneficie a la empresa.

Paso 03: Pedido/compra

Una vez determinado los productos, insumos a adquirir se elabora el pedido considerando los factores que permiten brindar un servicio de calidad, dentro de ellos, insumos de calidad, precio, tiempo de entrega, permanencia, entre otros factores.

Paso 04: Cancelación

Cuando se elabore el pedido, se deberá contar con el precio de los mismos tanto los parciales como el total de la compra.

Paso 05: Comprobante

Las compras deben ser sustentadas con facturas de compras.

Paso 06: Almacén

Como último paso del proceso de destina al almacén, para el control y atención de los mismos.

3.3 El proceso de servicio de la empresa

En el siguiente gráfico se explica a detalle la atención del servicio a brindar:

Figura 11. Proceso de atención al cliente de la empresa, 2025



Fuente: elaboración propia

Pasos del proceso de atención al cliente de la empresa:

Paso 01: Interés del cliente

En este paso se brinda toda la información al cliente, a detalle, señalando la cantidad y el tipo de bocaditos interesados para el servicio. Además, se solicita el número de celular, correo electrónico a enviar la proforma.

Paso 02: Información

Se hace llegar la cotización de acuerdo a los datos brindados en el paso anterior, el que debe contener los precios menores del servicio.

Paso 03: Decide por el servicio

Se explica a detalle el servicio solicitado por cliente

Paso 04: Contrato/cancelación

Se realiza el contrato por el servicio a brindar. El servicio se brindará previa cancelación del mismo, caso contrario se da por anulado.

Paso 05: Se brinda el servicio:

Se realiza el servicio con los términos y condiciones pactadas en el contrato.

Paso 06: Se agradece

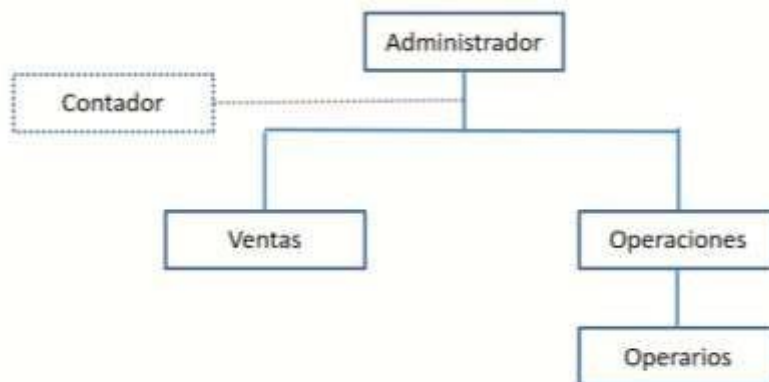
Se otorga el agradecimiento al cliente

IV. PLAN DE RECURSOS HUMANOS

4.1 Estructura organizacional de la empresa, 2025

En cuanto a la estructura organizacional de la empresa, se ha diseñado un organigrama simple, buscando brindar un servicio eficiente y de calidad, con áreas específicas que conozcan las funciones a desarrollar en la empresa.

Figura 12. Estructura organizacional de la empresa, 2025



Fuente: elaboración propia

4.2 Puestos y funciones

Puesto: Administrador Funciones:

- a) Planea, organiza, dirige y controla los recursos del negocio.
- b) Planifica las metas de ventas, tanto anual como mensual.
- c) Organiza las funciones específicas de todas las supervisiones de la empresa.
- d) Planifica y consolida el requerimiento de todas las áreas.
- e) Elabora la estructura de costos y precio del negocio.
- f) Controla en desarrollo de las actividades del negocio.
- g) Elabora los indicadores de cumplimiento de cada una de las áreas.
- h) Controla la asistencia de los colaboradores.
- i) Representa el negocio ante terceros.
- j) Busca recursos para financiar las actividades de la empresa.

Puesto: Ventas**Tareas:**

- a) Planifica el trabajo del área de ventas
- b) Planifica la cuota del mes
- c) Reporta las ventas de la semana y del mes
- d) Propone el diseño de las estrategias de ventas
- e) Mejorar la atención al cliente
- f) Diseñar y ejecutar las actividades de promoción
- g) Reporta todos los incidentes en ventas, al administrador.

Puesto: Operaciones**Tareas:**

- a) Elaboran el requerimiento para la atención de los servicios de los muebles, menajes, movilidad, entre otros.
- b) Planifican la producción/adquisición de todos los bocaditos a brindar en el servicio a atender.
- c) Solicita el presupuesto de acuerdo al servicio a brindar
- d) Coordinan el traslado de los bocaditos a la zona donde se brindará el servicio.
- e) Elaborar/adquirir los bocaditos a atender
- f) Proponer nuevos bocaditos para los servicios entrantes
- g) Responsables de mantener la rentabilidad de la empresa

4.3 Condiciones laborales

Se ha considerado las siguientes políticas laborales:

- a) Cumplir con la jornada laboral de 8 horas
- b) Las actividades se desarrollarán de lunes a viernes
- c) Todos los miembros del equipo contarán con uniforme
- d) Se brindarán todos los privilegios que recibe un colaborador de una microempresa.
- e) REMYPE, es el régimen al cual se acogerá la empresa para brindar todos los beneficios a los colaboradores.

4.4 Régimen tributario

La empresa, se va acoger al Régimen Mype Tributario, por los beneficios que brinda, ya que reduce el impuesto a la renta del 10%. Siempre y cuando no se supere las 1,700 UIT (unidad impositiva tributaria) de ingresos y que las utilidades antes de impuestos no superen la 15 UIT.

V. PLAN ECONÓMICO Y FINANCIERO

5.1 Estudio económico

5.1.1 Mercado y ventas

Cuadro 5. Demanda de negocio a desarrollar

	Año 1	Año 2	Año 3
Demanda total (unidades)	19,475		
Tendencia del mercado (estimada)	0%	1%	1%
Demanda estimada (unidades)	19,475	19,669	19,866
Participación de mercado (decisión empresa)	3.00%	3.00%	3.50%
Demanda del proyecto (unidades)	584	590	695

Fuente: elaboración propia

Cuadro 6. Ventas de los productos de la empresa

	Año 1	Año 2	Año 3
Ventas anuales (servicio)	584	590	695
Precio venta (soles x servicios)	1,150.00	1,150.00	1,238.55
Tendencia del precio en el mercado	0%	8%	8%
Precio de venta (soles x servicios)	S/.1,150.00	S/.1,238.55	S/.1,333.92
VENTA TOTAL EMPRESA	S/.671,872	S/.730,843	S/.927,487

Fuente: elaboración propia

5.1.2 Compras, costo de ventas y gastos

**Cuadro 7. Costo de ventas de la empresa
(soles)**

	Año 1	Año 2	Año 3
Ventas	584	590	695
Costo del servicio (unidades)	S/580.00	S/597.40	S/627.27
Costo de producción	S/338,857	S/352,513	S/436,147

Fuente: elaboración propia

**Cuadro 8. Gastos administrativos de la empresa
(soles)**

	Año 1	Año 2	Año 3
Administrador	1	1	1
Sueldo mensual	S/. 1,800	S/. 2,000	S/. 2,200
Ventas/Operaciones	2	2	2
Sueldo mensual	S/. 1,600	S/. 1,700	S/. 1,800
Operarios	4	4	4
Sueldo mensual	S/. 1,400	S/. 1,600	S/. 1,700
Remuneraciones del personal	S/. 10,600	S/. 11,800	S/. 12,600
Costo laboral	13.17%	13.17%	13.17%
Remuneracion total mensual	S/. 11,996	S/. 13,354	S/. 14,259
Servicios públicos	S/. 250	S/. 380	S/. 410
Utiles oficina	S/. 300	S/. 360	S/. 435
Servicio contable	S/. 500	S/. 600	S/. 600
Otros	S/. 600	S/. 800	S/. 1,000
Total mensual	S/. 13,646	S/. 15,494	S/. 16,704
TOTAL ANUAL	S/.163,748	S/.185,924	S/.200,448

Fuente: elaboración propia

Cuadro 9. Gastos comerciales de la empresa
(soles)

	Año 1	Año 2	Año 3
Alquiler de local	1,500	1,600	1,600
Publicidad	S/. 600.00	S/. 400.00	S/. 300.00
Promociones	S/. 650.00	S/. 400.00	S/. 350.00
Otros	S/. 300.00	S/. 400.00	S/. 500.00
Total mensual	S/. 3,050.00	S/. 2,800.00	S/. 2,750.00
TOTAL ANUAL	S/.36,600.00	S/.33,600.00	S/.33,000.00

Fuente: elaboración propia

Cuadro 10. Gastos pre operativos de la empresa
(soles)

	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3
Estudio de mercado	S/. 800.00	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 0.00
Tramites diversos	S/. 600.00	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 0.00
Otros gastos	S/. 6,000.00			
Total	S/. 7,400.00	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 0.00

Fuente: elaboración propia

5.2 Estudio Financiero

5.2.1 Inversiones de la empresa

**Cuadro 11. Inversión en activos de la empresa
(soles)**

	Valor adquisición	Cantidad	Valor total	Tiempo vida	Depreciación anual
Moto furgon	S/. 20,000	1	S/. 20,000	5	S/. 4,000
Motocicleta 125cc	S/. 9,000	1	S/. 9,000	6	S/. 1,500
Computadora	S/. 2,500	1	S/. 2,500	4	S/. 625
Ventiladores	S/. 300	2	S/. 600	5	S/. 120
Stan dexion	S/. 280	10	S/. 2,800	6	S/. 467
Impresora	S/. 1,800	1	S/. 1,800	4	S/. 450
Menajería	S/. 10,000	1	S/. 10,000	4	S/. 2,500
Mesas con sillas- juego	S/. 1,200	20	S/. 24,000	10	S/. 2,400
Mesas de trabajo de aluminio	S/. 1,800	4	S/. 7,200	10	S/. 720
Total			S/. 77,900		S/. 12,782

Fuente: elaboración propia

**Cuadro 12. Depreciación de los activos de la empresa
(soles)**

	Valor inicial	Año 1	Año 2	Año 3	Residual
Depreciación activo fijo	S/.77,900	- S/. 12,782	- S/. 12,782	- S/. 12,782	S/.39,555
Amortización activo intangible	S/.7,400	- S/. 1,480	-S/. 1,480	-S/. 1,480	S/.2,960
Total	S/.85,300	- S/. 14,262	- S/. 14,262	- S/. 14,262	S/.42,515

Fuente: elaboración propia

Cuadro 13. Costo laboral (%)

	Mediana empresa	Pequeña empresa	Microempresa	Mediana empresa	Pequeña empresa	Micro empresa
Gratificación	30	15	0	16.67%	8.33%	0.00%
Vacaciones	30	15	15	8.33%	4.17%	4.17%
Subtotal				25.00%	12.50%	4.17%
CTS	30	15	0	8.33%	4.17%	0.00%
ESSALUD				9.00%	9.00%	9.00%
Total				42.33%	25.67%	13.17%

Fuente: elaboración propia

5.2.2 Financiamiento de la empresa

Se ha considerado el financiamiento:

Cuadro 14. Financiamiento (Soles)

Deuda a				
tomar S/. 120,000				
26.82%		2.0%	mensual	
Anual				
		36	meses	
n	Capital inicial	Interés	Amortización	Cuota total
1	120,000	2,400	3,333	5,733
2	116,667	2,333	3,333	5,667
3	113,333	2,267	3,333	5,600
4	110,000	2,200	3,333	5,533
5	106,667	2,133	3,333	5,467
6	103,333	2,067	3,333	5,400
7	100,000	2,000	3,333	5,333
8	96,667	1,933	3,333	5,267
9	93,333	1,867	3,333	5,200
10	90,000	1,800	3,333	5,133
11				

	86,667	1,733	3,333	5,067
12	83,333	1,667	3,333	5,000
		24,400	40,000	
n	Capital inicial	Interés	Amortización	Cuota total
13	80,000	1,600	3,333	4,933
14	76,667	1,533	3,333	4,867
15	73,333	1,467	3,333	4,800
16	70,000	1,400	3,333	4,733
17	66,667	1,333	3,333	4,667
18	63,333	1,267	3,333	4,600
19	60,000	1,200	3,333	4,533
20	56,667	1,133	3,333	4,467
21	53,333	1,067	3,333	4,400
22	50,000	1,000	3,333	4,333
23	46,667	933	3,333	4,267
24	43,333	867	3,333	4,200
		14,800	40,000	
n	Capital inicial	Interés	Amortización	Cuota total
25	40,000	800	3,333	4,133
26	36,667	733	3,333	4,067
27	33,333	667	3,333	4,000
28	30,000	600	3,333	3,933
29	26,667	533	3,333	3,867
30	23,333	467	3,333	3,800
31	20,000	400	3,333	3,733

32	16,667	333	3,333	3,667
33	13,333	267	3,333	3,600
34	10,000	200	3,333	3,533
35	6,667	133	3,333	3,467
36	3,333	67	3,333	3,400
		5,200	40,000	

Fuente: elaboración propia

Cuadro 15. Capital de trabajo de la empresa (soles)

		Año 1	Año 2	Año 3	Liquidación
Caja	10.0%	1.0%	1.0%	1.0%	
Monto	- S/.67,187	-S/.590	- S/.1,966	S/.0	
Cuentas x cobrar					
Número de días		7	7	7	
Monto		- S/.13,064	- S/.1,147	-S/.3,824	
Inventario					
Número de días		30	30	30	
Monto		- S/.28,238	- S/.1,138	-S/.6,969	
Cuentas x pagar					
Número de días		1	1	1	
Monto		S/.941	S/.38	S/.232	
TOTAL	- S/.67,187	- S/.40,951	- S/.4,213	- S/.10,561	S/.122,912

Fuente: elaboración propia

**Cuadro 16. Estado de resultados integrales de la empresa
(soles)**

	Año 1	Año 2	Año 3
Ingresos por ventas	S/.671,872	S/.730,843	S/.927,487
Costo ventas	-S/.338,857	-S/.352,513	-S/.436,147
Margen Bruto	S/.333,015	S/.378,329	S/.491,340
Gastos administrativos	-S/.163,748	-S/.185,924	-S/.200,448
Depreciación	-S/.14,262	-S/.14,262	-S/.14,262
Gastos comerciales	-S/.36,600	-S/.33,600	-S/.33,000
Margen Operativo	S/.118,405	S/.144,544	S/.243,630
Gastos financieros	-S/.24,400	-S/.14,800	-S/.5,200
Margen antes de tributos	S/.94,005	S/.129,744	S/.238,430
Participación utilidades	S/0	S/0	S/0
Subtotal	S/94,005	S/129,744	S/238,430
Pago impuesto a la renta	-S/.4,458	-S/.23,211	-S/.55,273
Utilidad Neta	89,548	106,533	183,157

Fuente: elaboración propia

**Cuadro 17. Cálculo de la tributación de la Empresa
(soles)**

Cálculo del IR	S/94,005	S/129,744	S/238,430
HASTA 15 UIT 10%	S/77,250.00	S/77,250.00	S/77,250.00
POR EL EXCESO DE 15UIT	S/16,755.31	S/52,493.59	S/161,179.96
IMPUESTO DEL 10%	S/9,400.53	S/7,725.00	S/7,725.00
IMPUESTO DEL 29.50%	-S/4,942.82	S/15,485.61	S/47,548.09
TOTAL	S/4,457.71	S/23,210.61	S/55,273.09

CÁLCULO DE LA TRIBUTACIÓN			
	Año 1	Año 2	Año 3
Participación utilidades (comercio y restaurante)	0%	0%	0%
Impuesto a la renta (más de 15 UIT)	29.5%	29.5%	29.5%
Tasa tributaria (IMPUESTO A LA RENTA)	10.00%	10.00%	29.50%

Para efectos de pago a SUNAT Regimen MYPE

Participación utilidades (menos de 20 trabajadores)	0.00%	0.00%	0.00%
Impuesto a la renta (hasta 15 UIT)	10%	10%	10%
Impuesto a la renta (más de 15 UIT)	29.5%	29.5%	29.5%
	Al 2024	Cantidad	Importe
Unidad Impositiva Tributaria	5,150	15	77,250

Fuente: elaboración propia

5.2.3 Flujo de Caja e indicadores de rentabilidad

Cuadro 18. Flujo de caja de la Empresa
(soles)

FLUJO DE CAJA	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Liquidación
Ingresos por ventas		S/.671,872	S/.730,843	S/.927,487	
Inversión inicial					
Activo fijo	-S/.85,300				S/.42,515
Capital de trabajo	-S/.67,187	-S/.40,951	-S/.4,213	-S/.10,561	S/.122,912
Compras		- S/.338,857	- S/.352,513	- S/.436,147	
Gastos administrativos		- S/.163,748	- S/.185,924	- S/.200,448	
Gastos comerciales		-S/.36,600	-S/.33,600	-S/.33,000	
Pago impuestos		-11,841	-14,454	-71,871	
Flujo Caja Económico (FCE)	- S/.152,487	S/.79,876	S/.140,138	S/.175,460	S/.165,427
Préstamo recibido	S/.120,000				S/.0
Amortización		-S/.40,000	-S/.40,000	-S/.40,000	
Gastos financieros		-S/.24,400	-S/.14,800	-S/.5,200	
Escudo fiscal		S/.2,440	S/.1,480	S/.1,534	
Flujo Caja Financiero (FCF)	-S/.32,487	S/.17,916	S/.86,818	S/.131,794	S/.165,427
FCE	- S/.152,487	S/.79,876	S/.140,138	S/.340,887	
FCF	-S/.32,487	S/.17,916	S/.86,818	S/.297,221	

Fuente: elaboración propia

Cuadro 19. Valor actual neto (VAN), Tasa Interna de Retorno (TIR) e Índice Beneficio /Costo (B/C) de la Empresa (soles)

VAN Económico	S/.199,933
VAN Financiero	196,603
Tasa de descuento (WACC)	23.53%
TIR Financiero	174%
Indice B/C	7.05
Tasa de descuento (CAPM)	21.25%
TIR Económica	76%
Indice B/C	2.31

Fuente: elaboración propia.

CONCLUSIONES

- a. En cuanto al análisis de mercado se ha elaborado observando las necesidades de los consumidores, entre otros tenemos necesidades de alimentación, de contar con un servicio a tiempo, como también la necesidad, de degustar varios platos, necesidad de contar con degustación.
- b. El plan de operaciones se ha elaborado teniendo en cuenta el tipo de negocios a constituir, como es el caso de una microempresa, elaborando procesos cortos y sencillos. El objetivo principal es ofrecer un servicio de calidad, que satisfaga las necesidades de los clientes.
- c. En cuanto al plan de recurso humano se ha tenido en cuenta los privilegios considerados para un trabajador, con funciones detalladas específicamente, la estructura orgánica para la empresa es simple.
- d. El plan económico y financiero presentan Valor Actual Neto de s/.199,603 y la Tasa Interna de Retorno es 76%, el índice Beneficio-Costo está en s/.2.31, que quiere decir que por cada sol de inversión el proyecto arroja 2.31 soles de beneficio.

BIBLIOGRAFÍA

Dosch (2005). Diccionario de Psicología, Barcelona

ICOR FOOD (2024). Muestra en Portal Institucional

www.lcorfood.com

Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). 2008. Censos Nacionales 2015: XII de Población y VI de Vivienda. Lima, Perú.

Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). 2015 IV Censo Nacional Económico por departamento. Lima, Perú

Instituto Nacional de Estadística e Informática -INEI, (2020) Clasificación Industrial Internacional Uniforme – CIUU, Disponible en: www.inei.gob.pe

Kerin R., Hartley S.y Rudelius W., McGraw-Hill Interamericana, Marketing, Novena Edición, de 2009, Pág. 254.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). Fundamentos de Marketing 8va. Edición.

Lamb C., Hair J. y McDaniel C., «Marketing», 8va. Edición, de, 2006, Pág. 586.