



Centro Universitario Regional

CUR-Matagalpa

UNICAM-San Dionisio

**PROYECTO DE GRADUACIÓN PARA OPTAR AL TÍTULO DE INGENIERAS EN
DESARROLLO RURAL SOSTENIBLE**

Tema

"Creación y Diseño de Pastelería Lupita: Pastelería Fina en el Municipio de San
Dionisio"

Autoras:

Br: Claudia Alicia Hernández Estrada

Br: Ileana Del Rosario Castellón Gaitán.

Tutor:

Ing. Ulises de Jesús Ruíz Pravia

San Dionisio, 12 diciembre, 2024

Contenido

Dedicatoria	6
Agradecimiento	7
Generalidades del proyecto.....	8
Objetivo General.....	8
Objetivos Específicos.	9
Visión	9
Misión	9
Solución	10
Diseño o modelo en 3D.....	11
Propuesta de valor.....	13
Novedad desde la Propiedad Intelectual.....	14
Ciclo del Proyecto.....	14
Presupuesto.	17
Visibilidad del Proyecto	20
Marco lógico.....	21
Plan de Negocio	23
Estudio de Mercado	23
.....	26
Plan de producción.....	34
Materia prima necesaria, su costo y disponibilidad.	36
Plan de Organización.....	42
Planeación Financiera	43
Matriz Resumida de VAN y TIR	47
Referencias	49
Ilustración 1 Postre 3 leches	6
Ilustración 2 Pastel personalizado.....	12
Ilustración 3 Galletas con chispas de chocolate	12
Ilustración 4 Pastel de 1 libra.....	13

Ilustración 5 Fases del proyecto.....	15
Ilustración 6 Perfil de Facebook	20
Ilustración 7 Tarjeta de presentación	21
Ilustración 8 Perfil Instagram.....	21
Ilustración 9 Ubicación Google maps	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 10 Organigrama	42
Tabla 1 Presupuesto para 1 libra de pastel.	17
Tabla 2 Maquinaria de producción.....	18
Tabla 3 Herramientas y enseres del área de producción	19
Tabla 4 Marco Lógico	22
<i>Tabla 5 Estimación de ventas por libra</i>	<i>29</i>
Tabla 6 Estimación de venta por porción de Tres Leche	29
Tabla 7 Estimación de ventas por unidad de galleta con chispa de chocolate	30
Tabla 8 Estimación de venta por unidad de cupcake	30
Tabla 9 Resumen producción mensual y anual.	31
Tabla 10 Estimación de venta en unidades monetarias por libra.....	32
Tabla 11 Estimación de venta en unidades monetarias por porción de Tres Leches...	32
Tabla 12 Estimación de venta en unidades monetarias por unidad de cupcake.....	33
Tabla 13 Estimación de venta en unidades monetarias por unidad de galleta.....	33
Tabla 14 Precio de venta y margen de ganancia	34
Tabla 15 Ingresos proyectados anuales	34
Tabla 16 Materia Prima	36
Tabla 17 Mano de obra directa	38
Tabla 18 Gastos administrativos.....	44
Tabla 19 Presupuesto total	44
Tabla 20 Punto de equilibrio	46
Tabla 21 Flujo de caja	47
Tabla 22 Resultados del flujo de caja	47
Tabla 23 Cálculo de la VAN y la TIR	47

Dedicatoria

Dedico este logro, en primer lugar.

A Dios, quien ha sido mi guía y refugio en los momentos de dificultad. Su amor y gracia me han dado fuerzas para avanzar y superar cada obstáculo.

A mis padres, por su amor incondicional, su ejemplo de perseverancia y los sacrificios que han hecho para que yo pudiera alcanzar mis sueños. Sin ustedes, este camino no habría sido posible.

A mi hija Isabella, el motor de mi vida, mi mayor inspiración. Cada paso que doy es por ti y para ti, para que siempre tengas motivos para soñar y luchar por tus metas.

Y a mis docentes, por su dedicación, conocimiento y enseñanzas que no solo me formaron académicamente, sino también como persona. Han sido una guía invaluable en este viaje.

Con todo mi corazón, este logro es para todos ustedes.

Agradecimiento

En primer lugar, quiero agradecer a Dios, por ser mi guía y fortaleza en cada etapa de este proceso, iluminando mi camino con sabiduría, paciencia y perseverancia. Sin Su gracia, este logro no habría sido posible.

A mis padres, por su amor incondicional, sacrificios y apoyo constante. Ustedes han sido mi mayor motivación y ejemplo, inspirándome siempre a dar lo mejor de mí para alcanzar mis metas.

A mis docentes, quienes con su dedicación, conocimiento y pasión por la enseñanza durante estos 5 largos años no solo me formaron académicamente, sino que también me brindaron herramientas para crecer como persona y como profesional. Su compromiso ha sido clave en este viaje.

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a la UNICAM, la Universidad en el Campo, por abrirme las puertas y brindarme la oportunidad de formarme profesionalmente. Su misión de ofrecer educación de calidad a nuestras comunidades ha sido un pilar fundamental en la realización de mis sueños. Estoy profundamente agradecido por el impacto positivo que esta institución ha tenido en mi vida.

A todos ustedes, mi gratitud eterna. Este logro es también un reflejo de su apoyo y confianza en mí.

Generalidades del proyecto.

Un proyecto es un esfuerzo planificado, temporal y único, realizado para crear productos o servicios únicos que agreguen valor o provoquen un cambio beneficioso. Esto en contraste con la forma más tradicional de trabajar, en base a procesos, en la cual se opera en forma permanente, creando los mismos productos o servicios una y otra vez.

La pastelería Lupita será un negocio dedicado a la elaboración y comercialización de productos de repostería de alta calidad, incluyendo postres, pasteles personalizados, galletas y cupcakes. Nuestro objetivo es brindar una experiencia única a nuestros clientes a través de productos deliciosos, creativos y personalizados, ideales para toda ocasión especial.

El concepto de la pastelería se basa en la combinación de creatividad, frescura y sabores auténticos. Nos enfocaremos en ofrecer productos que destaquen por su sabor, presentación y capacidad de personalización, posicionándonos como una opción preferida para celebraciones y momentos especiales. Los ingredientes serán seleccionados cuidadosamente, garantizando frescura y calidad en cada preparación.

Además, contaremos con un ambiente acogedor para nuestros clientes, así como con servicios complementarios como la entrega a domicilio y curso de repostería para ampliar nuestra oferta.

Objetivo General.

Establecer una pastelería que ofrezca productos de alta calidad, innovadores y personalizados, satisfaciendo las necesidades y expectativas de nuestros clientes,

Comentado [D1]:

No esta implementado

mientras nos posicionamos como líderes en el mercado de repostería creativa en el municipio de San Dionisio.

Objetivos Específicos.

1. Elaborar productos de repostería con altos estándares de calidad
2. Ofrecer opciones de personalización para pasteles y otros productos, adaptándonos a las necesidades de cada cliente.
3. Implementar un sistema de entrega a domicilio eficiente que permita alcanzar nuevos mercados.
4. Establecer alianzas con empresas locales (pulperías) para expandir la red de distribución de nuestros productos.

Visión

Ser reconocidos como una pastelería innovadora, líder en creatividad y personalización, que deleite a sus clientes y se distinga por su calidad excepcional, contribuyendo a hacer inolvidables los momentos especiales de cada cliente.

Misión

Brindar productos de repostería únicos y deliciosos que transmitan alegría y sabor, elaborados con pasión y dedicación, siempre enfocándonos en las necesidades de nuestros clientes y manteniendo un compromiso con la excelencia y la sostenibilidad.

Solución

La solución para el proyecto de la pastelería Lupita se centra en tres pilares estratégicos: caracterización y análisis del mercado, delimitación del alcance del negocio y formulación de soluciones creativas para garantizar su diferenciación y éxito.

El mercado meta de Pastelería Lupita son clientes locales que buscan productos de repostería personalizados y de alta calidad, con un enfoque en la autenticidad y el uso de ingredientes locales. Estos clientes valoran la personalización, la experiencia en el consumo y el compromiso con la sostenibilidad. El análisis identificó una creciente tendencia hacia los pasteles personalizados, así como un interés en apoyar negocios que fomenten el desarrollo de las comunidades locales mediante el uso de insumos autóctonos.

La pastelería estará ubicada estratégicamente en una zona accesible y con alta afluencia de personas. El enfoque será la producción de pasteles personalizados, postres gourmet, cupcakes y galletas creativas, utilizando ingredientes frescos y locales, lo que aporta un valor añadido al consumidor.

El proyecto se limitará inicialmente a la operación en una tienda física con capacidad para atender pedidos locales y ofrecer un servicio personalizado. Asimismo, se trabajará en la creación de una presencia digital mediante redes sociales y un sitio web interactivo que permita a los clientes personalizar sus pedidos y agendar entregas. El enfoque se centrará en establecer una base sólida en el mercado local antes de expandir operaciones a otras localidades.

Para garantizar la calidad y la frescura de los productos, la pastelería trabajará directamente con proveedores locales, como son productores ganaderos y dueños de granja de aves. Esto no solo fomenta la sostenibilidad económica y medioambiental, sino que también ayuda a posicionar a Pastelería Lupita como una marca responsable y comprometida con su comunidad.

La propuesta de valor de la pastelería se fundamenta en la innovación de productos y servicios. Entre las soluciones creativas destacan:

1. Productos diferenciados: Incorporación de sabores únicos y tradicionales de la región, como frutas y especias locales, combinados con técnicas modernas de repostería.

2. Personalización: Desarrollo de un sistema digital que permita a los clientes diseñar sus propios pasteles y postres, eligiendo sabores, colores y decoraciones específicas.

3. Sostenibilidad: Uso de empaques biodegradables y estrategias para minimizar desperdicios durante la producción.

La solución de "Pastelería Lupita" combina una sólida estrategia empresarial con innovación y compromiso social, lo que permite diferenciarse en el mercado y construir una base de clientes fieles. Al priorizar productos personalizados, calidad en el servicio y el uso de ingredientes locales, la pastelería no solo busca ser rentable, sino también convertirse en un referente de sostenibilidad y apoyo a la comunidad. Esto garantizará su éxito a largo plazo y su impacto positivo en el entorno.

Diseño o modelo en 3D

Ilustración 1 Postre 3 leches



Fuente: Equipo de investigación

Ilustración 2 Pastel personalizado



Ilustración 3 Galletas con chispas de chocolate

Fuente: Equipo de investigación



Ilustración 4 Logo Pastelería Lupita



Ilustración 5 Pastel de 1 libra

Fuente: Equipo de investigación

Propuesta de valor.

Según (Gajardo, 2021), la propuesta de valor es una práctica original de marketing que tiene como objetivo darle al cliente una idea clara, concisa y transparente de cómo un negocio en particular puede ser relevante para él. Desarrollar esta idea es uno de los pasos clave de cualquiera estrategia de planificación.

En Pastelería Lupita, transformamos momentos cotidianos y celebraciones especiales en experiencias inolvidables a través de productos de repostería personalizados y de alta calidad.

La “Pastelería Lupita” será un negocio dedicado a elaborar productos de alta calidad, haciendo énfasis tanto en el detalle como en exaltar los distintos sabores que se ofrecerá en un solo pastel.

Dicha microempresa estará dirigida a un público en general tomando en cuenta que los clientes le reconozcan por su calidad y servicio que ofrecerá, aparte del valor agregado. Las propuestas de valor de las otras pastelerías del municipio ofertan la

misma de muchos años y eso hace que sus clientes dejen de visitarlos con la solución de encontrar nuevas tendencias en pasteles de calidad.

Con esta propuesta, buscamos posicionarnos como la mejor opción en repostería personalizada en el mercado local, construyendo relaciones duraderas basadas en la confianza y la satisfacción.

Novedad desde la Propiedad Intelectual.

La innovación de Pastelería Lupita se basa en el desarrollo de la línea exclusiva de productos llamada "Sabores Raíces", una propuesta que resalta la riqueza cultural y gastronómica de la región al elaborar productos de repostería utilizando ingredientes locales y recetas tradicionales reinventadas. Este concepto puede ser protegido mediante diversas figuras de la propiedad intelectual.

Concepto de "Sabores Raíces"

Sabores Raíces se enfoca en la utilización de insumos autóctonos y producidos localmente, combinándolos con técnicas modernas de repostería para crear una oferta única.

1. Ingredientes Locales y Tradicionales:

Utilización de productos emblemáticos de la región como leche y sus derivados, frutas exóticas, miel orgánica, huevos y especias características.

Colaboración directa con pequeños productores locales para garantizar calidad, frescura y un impacto positivo en la economía de la comunidad.

2. Recetas Tradicionales Innovadas:

Adaptación de recetas locales como torta de elote, pio V, Tres leches, Hornados de maíz.

Ciclo del Proyecto

Un proyecto de inversión es una propuesta técnica y económica para resolver un problema de la sociedad, utilizando los recursos humanos, materiales y

tecnológicos disponibles, mediante un documento escrito que comprende una serie de estudios que permiten al inversionista saber si es viable su realización. (Córdoba Padilla, 2011) En su libro "Formulación y evaluación de proyectos" establece que: El ciclo de vida de un proyecto de inversión se inicia con un problema originado en una necesidad, a la cual debe buscársele solución coherente.

Generalmente, todos los proyectos de inversión atraviesan por tres grandes fases:

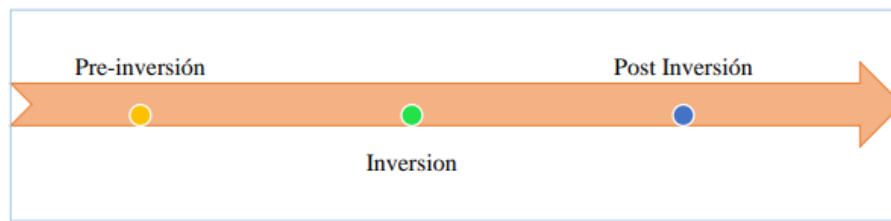


Ilustración 6 Fases del proyecto

Fase de Pre-inversión

En la etapa de pre inversión es en donde se identifica, se formula y se evalúa el proyecto, es decir, es en donde se define la factibilidad del mismo. La etapa inversión se divide en cinco subetapas que son: idea, perfil, pre factibilidad y factibilidad.

El desarrollo de un proyecto empresarial exitoso requiere un enfoque estructurado que permita transformar una idea inicial en un negocio rentable y sostenible. En el caso de la "Pastelería Lupita", el ciclo del proyecto se compone de cinco fases: idea, factibilidad, materialización de recursos, ejecución del proyecto y evaluación. Cada etapa es fundamental para garantizar la viabilidad del negocio, la optimización de recursos y el cumplimiento de los objetivos planteados.

En la fase de idea, se conceptualiza la creación de una pastelería que combine innovación, personalización y sostenibilidad, utilizando ingredientes locales como eje diferenciador. Esta idea responde a la creciente demanda de productos exclusivos y responsables, alineados con las tendencias de consumo actuales.

Posteriormente, en la etapa de factibilidad, se analiza el mercado, la viabilidad financiera y los requisitos legales necesarios para operar. Esto incluye estudios de demanda, proyecciones de rentabilidad y el registro de marca en el Ministerio de Fomento, Industria y Comercio (MIFIC), asegurando protección legal para la identidad del negocio.

La materialización de recursos implica la adquisición de capital, recursos materiales, insumos y la contratación de personal calificado. En esta fase se prioriza la selección de proveedores locales, fomentando un modelo de negocio que promueva la economía de la región y la sostenibilidad ambiental.

En la fase de proyecto, se ejecutan las acciones planificadas: acondicionamiento del local, desarrollo de recetas exclusivas y lanzamiento al mercado mediante estrategias de marketing digital y promoción local. Esta etapa marca el inicio de las operaciones y establece las bases para captar clientes y generar ingresos.

Finalmente, el ciclo culmina con la fase de evaluación y mejora, donde se monitorean los resultados obtenidos, como indicadores de ventas y satisfacción del cliente. A partir de estos datos, se implementan mejoras continuas en productos, procesos y estrategias, consolidando el negocio y asegurando su crecimiento sostenible.

Este enfoque estructurado no solo garantiza la viabilidad de "Pastelería Lupita", sino que también permite convertirlo en un referente de innovación, calidad y compromiso con la comunidad, posicionándose como una pastelería única en su mercado.

Presupuesto.

El presupuesto es la proyección de los resultados de los ingresos y gastos después de un determinado periodo, lo que conlleva que se establezcan estrategias para el cumplimiento de los objetivos planteados (Hidalgo, Villarroel, & Hidalgo, 2020).

Comentado [D2]: Justificar todo el documento, un solo tipo de fuente

“Pastelería Lupita” utilizará como materiales de insumo para la elaboración del producto a ofrecer los siguientes insumos de materia que se detallan a continuación:

Tabla 1 Presupuesto para 1 libra de pastel.

Pastelería Lupita				
Materia Prima para 1lb Torta de vainilla				
Descripción	Cantidad LB	U/M	Costo Unitario	Costo Total
Materia prima directa				C\$ 318.22
Harina	1	Libra	C\$ 17.00	C\$ 17.00
Huevos	6	Unidad	C\$ 6.00	C\$ 36.00
Margarina	3	Barras	C\$ 11.00	C\$ 33.00
Leche	0.5	Litro	C\$ 20.00	C\$ 10.00
Polvo de hornear	0.03	Gramos	C\$ 29.00	C\$ 0.87
Azúcar	1	Libra	C\$ 14.00	C\$ 14.00
Esencia de vainilla	0.04	Gramos	C\$ 90.00	C\$ 3.60

Chantilly	0.21	Onzas	C\$ 475.00	C\$ 99.75
Colorantes	0.05	Dash	C\$ 380.00	C\$ 19.00
Dulce de leche	1	Libra	C\$ 85.00	C\$ 85.00

Fuente: Equipo de investigación

De igual forma la pastelería tendrá como herramientas de producción lo siguientes:

Tabla 2 Maquinaria de producción

Maquinaria de Producción	
Descripción	Unidad de medida
Batidora Industrial	Unidad
Mesa de acero inoxidable	Unidad
Horno industrial	Unidad
Pesa electrónica	Unidad
Cilindro de gas	Unidad
Cocina	Unidad

Fuente: Equipo de investigación

Comentado [D3]: Electrónica

Es muy importante tomar en cuenta también las herramientas y enseres que deberán utilizarse en la producción de pasteles, cupcakes, postres, galletas y demás productos, a continuación, detallamos cada uno de ellos:

Tabla 3 Herramientas y enseres del área de producción

Herramientas y enseres del área de producción	
Descripción	Unidad de medida
Duyas	Unidad
Mangas pasteleras	Unidad
Tazón de aluminio	Unidad
Cucharas medidoras	Unidad
Tazas medidoras	Unidad
Adaptador de duyas	Unidad
Plato giratorio	Unidad
Rayadores	Unidad
Cernidores	Unidad
Espátulas	Unidad
Tijeras	Unidad
Moldes	Unidad
Clavo de rosa	Unidad
Guantes de hornear	Unidad
Cuchillos	Unidad

Toallas de cocina	Unidad
Gorro	Unidad
Ollas	Unidad

Fuente: Equipo de investigación

Visibilidad del Proyecto

El método que se utilizará para dar a conocer la “Pastelería Lupita” será a través de tarjetas de presentación, banner, redes sociales como Facebook, Instagram, lo que permita una mejor visibilidad del producto a ofrecer. Se ha diseñado esta forma de dar a conocer el producto que será lanzado al mercado consumidor específicamente a toda la población económicamente activa del municipio de San Dionisio.

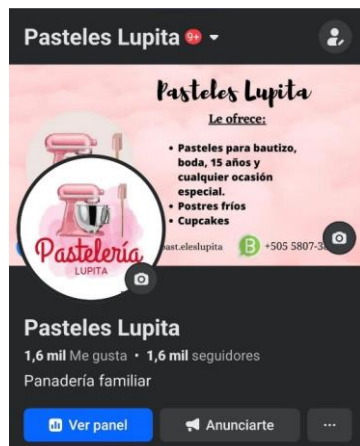


Ilustración 7 Perfil de Facebook

Fuente: Equipo de investigación



Ilustración 8 Tarjeta de presentación

Fuente: Equipo de investigación



Ilustración 9 Perfil Instagram

Fuente: Equipo de investigación

Marco lógico

La **Metodología de Marco Lógico (MML)**, como mencionan (Ortegón, Pacheco, & Prieto, 2015), es una herramienta extremadamente valiosa en la gestión de proyectos, ya que permite **conceptualizar, diseñar, ejecutar y evaluar** proyectos

de manera sistemática y estructurada. Esta metodología se utiliza comúnmente en proyectos sociales, de desarrollo y empresariales, y se centra en asegurar que todos los elementos del proyecto estén alineados con los **objetivos**, las **necesidades** de los **beneficiarios** y las expectativas de las **partes interesadas**.

Puede utilizarse en todas las etapas del proyecto: En la identificación y valoración de actividades que encajen en el marco de los programas país, en la preparación del diseño de los proyectos de manera sistemática y lógica, en la valoración del diseño de los proyectos, en la implementación de los proyectos aprobados y en el Monitoreo, revisión y evaluación del progreso y desempeño de los proyectos.

Tabla 4 Marco Lógico

Objetivo	Nivel	Indicadores	medios de Verificación	Resultados esperados
Establecer una pastelería que ofrezca productos de alta calidad, innovadores y personalizados, satisfaciendo las necesidades y expectativas de nuestros clientes.	Fin	Participación del mercado local en un 25% en su tercer año	Reportes de ventas	Aceptación positiva de la población en nuestros productos.
Posicionar a "Pastelería Lupita" en el mercado local a través de productos diferenciados y publicidad.	Propósito	Reconocimiento de la pastelería a nivel local en un 50% en su primer año	Aplicación de encuestas y reportes financieros	Mayor demanda

	Actividades	Capacitación al personal	Informes de capacitación	Comunidad interesada en nuestros productos
--	-------------	--------------------------	--------------------------	--

Plan de Negocio

Estudio de Mercado

El **Estudio de Mercado** es un proceso fundamental para cualquier negocio o emprendimiento, ya que proporciona la información clave necesaria para comprender las **condiciones del mercado**, las **necesidades** de los clientes, las **características** del producto o servicio que se va a ofrecer y las **estrategias** para posicionarlo exitosamente. En el caso de **Pastelería Lupita**, un **estudio de mercado** bien diseñado es crucial para **garantizar que la oferta de productos** se alinee con las expectativas de los consumidores y para asegurar que el negocio sea rentable y competitivo en su área.

A continuación, se desarrolla un **Estudio de Mercado** para **Pastelería Lupita**, aplicando los conceptos y pasos descritos por (Moya Espinosa, 2015), para ofrecer una base sólida para la **planificación de la mercadotecnia** y **definición de la estrategia comercial**

Innovación

La **innovación** es un concepto que ha evolucionado de manera significativa en las últimas décadas, y su importancia se ha incrementado no solo en el ámbito académico, sino también en el mundo empresarial, social y tecnológico. Según la definición de **Rick Miller**, citada por (Betancourt, 2023), la innovación se entiende como un **proceso creativo** que involucra la **generación de ideas originales** que, al ser implementadas, **añaden valor** y son **aceptadas y utilizadas** por un **número significativo de personas**.

La idea de nuestro proyecto surge con el fin de satisfacer los gustos y la necesidad de las personas que consumen pasteles, lugar que será el único en el municipio de

San Dionisio en brindarle a la población productos variados, de calidad, buen precio, personalización en un solo lugar.



Grafica 1 Consumo de pastel

Se realizó encuestas a personas económicamente activas, determinando la razón más importante a conocer, con la pregunta más importante ¿Usted consume pastelería? Recalcando así que el 100% de las personas encuestadas dijeron que sí consumen pastelería.

Aspecto relacionado a la competencia

San Dionisio cuenta con una oferta limitada de repostería formal, representada por una pastelería establecida, varias productoras artesanales y venta de pasteles comerciales en ciertas pulperías. Estas ofrecen productos básicos y caseros, lo que deja un nicho desatendido para productos personalizados y de alta calidad.

Según el estudio de mercado se determinó que la pastelería tendrá dos tipos de competidores: competidores directos y competidores indirectos. Competidores directos son:

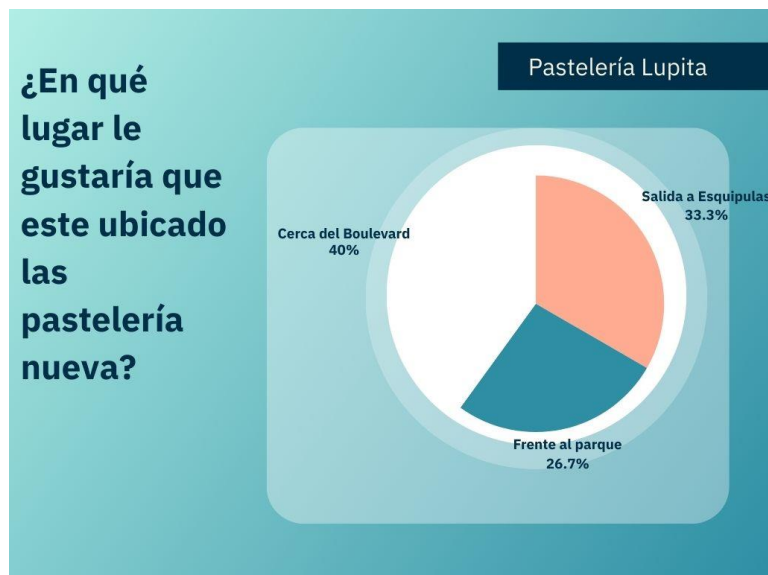
- Panadería Amadita
- Pastelería Liseth
- Heladería Samuelito
- Miscelánea Claudia

Competidores indirectos:

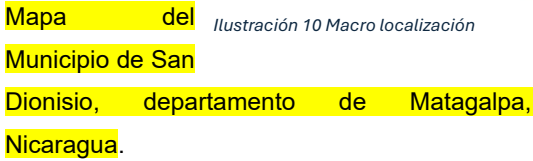
- Abastecimientos de insumos para pastelería y panadería

Debido a las encuestas aplicadas, se determinó que las pastelerías antes mencionadas como competidores, tienen más afluencia de personas consumidoras que pertenecen al casco urbano del municipio de San Dionisio, Departamento de Matagalpa.

Ubicación del local



Grafica 2 Ubicación del local



Precio de venta



Grafica 3 Precio de venta

Las personas según las encuestas están dispuestas a pagar C\$700 córdobas, una vez revisados los costos de producción y tomando en cuenta el índice de crecimiento esperado, así como otros aspectos como el valor actual y la tasa interna de retorno, se ha confluído en que el precio de venta no debe ser inferior a C\$800.

Estimado de ventas.

Tomando en cuenta que las ventas no siempre son lineales, se estableció como criterio que en los meses de febrero, mayo, junio, noviembre y diciembre las ventas se elevarán por las siguientes razones:

Fechas	Celebraciones
14-feb	Dia del amor y la amistad
8-mar	Dia de la mujer
30-may	Dia de la madre
Primer semana Junio	Dia del niño
23-jun	Dia del padre
24-dic	Navidad

31-dic	Fin de año
--------	------------

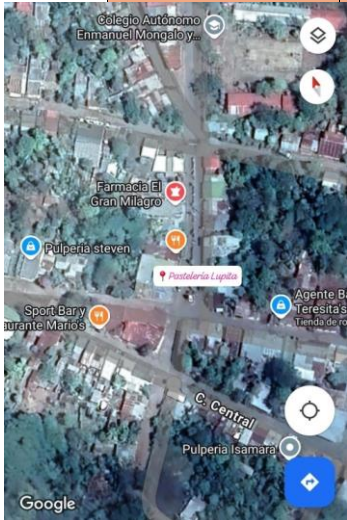


Ilustración 12 Ubicación pastelería Lupita casco Urbano

Fuente: Google maps

Ilustración 11 Mapa de Micro localización

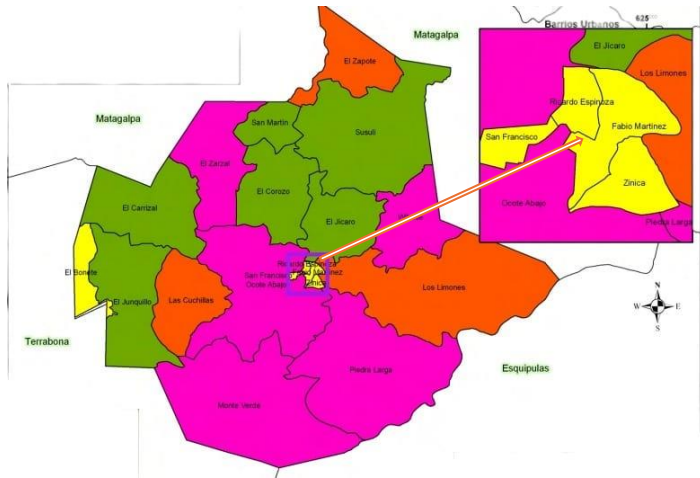


Tabla 5 Estimación de ventas por libra

Pastelería Lupita													
Proyección de ventas en unidades físicas (Libras pasteles)													
Descripción	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Unidades físicas por libra pasteles	60	80	60	70	120	80	70	70	80	85	85	120	980

Tabla 6 Estimación de venta por porción de Tres Leche

Pastelería Lupita													
Proyección de ventas en unidades físicas porciones (Postre "Tres leches")													
Descripción	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Unidades físicas por porciones	240	300	240	240	300	240	200	200	240	240	300	350	3090

Tabla 7 Estimación de ventas por unidad de galleta con chispa de chocolate

Pastelería Lupita													
Proyección de ventas en unidades físicas (Galletas con chispas de chocolate)													
Descripción	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Unidades físicas	120	200	120	120	200	120	120	120	150	120	120	200	1710

Tabla 8 Estimación de venta por unidad de cupcake

Pastelería Lupita													
Proyección de ventas en unidades físicas (Cupcakes)													
Descripción	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Unidades físicas	800	850	800	600	1000	500	500	600	500	500	800	750	8200

Tabla 9 Resumen producción mensual y anual.

Producto	Producción Mensual Promedio (unidades)	Producción Anual (unidades)
Pasteles	82	984
Tres Leches	258	3,090
Cupcakes	683	8,200
Galletas	143	1,710

Tabla 10 Estimación de venta en unidades monetarias por libra

Pastelería Lupita													
Proyección de ventas en unidades físicas de pasteles (Libras)													
Expresado en córdobas C\$													
Precio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
C\$ 800.00	48000	64000	48000	56000	96000	64000	56000	56000	64000	68000	68000	96000	C\$ 784,000.00

Tabla 11Estimación de venta en unidades monetarias por porción de Tres Leches

Pastelería Lupita													
Proyección de ventas en unidades físicas porciones (Postre "Tres leches")													
Expresado en córdobas C\$													
Precio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
C\$ 75.00	18000	22500	18000	18000	22500	18000	15000	15000	18000	18000	22500	120000	C\$ 325,500.00

Tabla 12 Estimación de venta en unidades monetarias por unidad de cupcake

Pastelería Lupita													
Proyección de ventas en unidades físicas (Cupcakes)													
Expresado en córdobas C\$													
Precio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
C\$ 12.00	9600	10200	9600	7200	12000	6000	6000	7200	6000	6000	9600	9000	C\$ 98,400.00

Tabla 13 Estimación de venta en unidades monetarias por unidad de galleta

Pastelería Lupita													
Proyección de ventas en unidades físicas (Galletas con chispas de chocolate)													
Expresado en córdobas C\$													
Precio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
C\$ 30.00	3600	6000	3600	3600	6000	3600	3600	3600	4500	3600	3600	9000	C\$ 54,300.00

Resumen de datos de las tablas

Precio de Venta y Margen de Ganancia por producto

Tabla 14 Precio de venta y margen de ganancia

Producto	Precio de Venta Unitario (C\$)	Costo Unitario (C\$)	Margen de Ganancia (%)
Pasteles	C\$ 800.00	C\$318.22	60%
Tres Leches	C\$ 75.00	C\$ 40.00	46.70%
Cupcakes	C\$ 12.00	C\$ 6.00	50%
Galletas	C\$ 30.00	C\$ 15.00	50%

Tabla 15Ingresos proyectados anuales

Producto	Cantidad Anual (unidades)	Precio Unitario (C\$)	Ingresos Totales (C\$)
Pasteles	980	C\$ 800.00	C\$ 784,000.00
Tres Leches	3,090	C\$ 75.00	C\$ 325,500.00
Cupcakes	8,200	C\$ 12.00	C\$ 98,400.00
Galletas	1,710	C\$ 30.00	C\$ 54,300.00
Total	-	-	C\$1,262,200.00

Plan de producción.

Proceso de producción.

1. Recepción y almacenamiento de materia prima:

Las materias primas que se reciben son: mantequilla, azúcar, huevos, harina, leche, saborizantes, agentes leudantes. Así mismo se debe incluir medidas de prevención y de control en la recepción de toda la materia prima o productos, almacenamiento, conservación (temperatura, control de exposición al calor, etc.)

2. Preparación de la mezcla:

En el bowl de la batidora se agrega la mantequilla, azúcar cuando estas estén cremadas se agregan los huevos, así mismo a esto se le agregan los diferentes insumos como es la leche, harina, esencia de vainilla y polvo de hornear. En lo que se termina el proceso de mezclado se va realizando el engrasado de molde utilizando margarina, mantequilla o papel encerado.

3. Vaciado de mezcla en molde:

Ya engrasados los moldes se transportan manualmente a la batidora que contiene la mezcla de ingredientes. Se procede a la mezcla contenida en la batidora se vierte en los moldes engrasados, el vertido se realiza por gravedad; una vez que el molde contiene la mezcla, se pesan para que todos contengan la misma medida.

4. Ingreso de moldes al horno.

Una vez precalentado el horno, se procede a transportar manualmente los moldes al horno con una temperatura de 150° por 50 min aproximadamente. En esta parte del proceso de elaboración del pastel el calor transforma la mezcla mediante una serie de reacciones en un producto ligero, poroso, fácilmente digerible y de sabor agradable. Estas reacciones ocurren en una secuencia propia y deben realizarse en condiciones controladas.

El tiempo y la temperatura del horneado, así como la humedad relativa del aire existente dentro del horno, son factores que deben ser cuidadosamente vigilados, para que esta etapa del proceso de elaboración se realice exitosamente.

5. Enfriamiento.

Se da un tiempo estimado de aproximadamente 2 hrs para proseguir con la elaboración del pastel.

6. Rebanado y Relleno.

Una vez la torta esta fría se transporta con las manos previamente lavadas a la mesa de trabajo, se corta por la mitad para agregarle el relleno de su preferencia.

7. . Decorado / acabado

Paralelamente se prepara la cubierta que se pondrá al pastel, en este caso el chantilly. Esta actividad consiste en poner la cubierta, previamente preparada, al pastel. También se refiere a adornar el pastel con trozos de frutas, figuras de azúcar y otros.

8. Almacenamiento

Una vez teniendo el pastel acabado, se almacena en una cámara de refrigeración (exhibidor, refrigeradora) que sea de uso único para este fin para evitar que olores de otros productos se peguen en el pastel.

Materia prima necesaria, su costo y disponibilidad.

Materia prima para 1 libra de pastel sencillo sin personalizar

Tabla 16Materia Prima

Pastelería Lupita				
Materia Prima para 1lb Torta de vainilla				
Descripción	Cantidad LB	U/M	Costo Unitario	Costo Total
Materia prima directa				C\$318.22
Harina	1	Libra	C\$17.00	C\$17.00
Huevos	6	Unidad	C\$6.00	C\$36.00
Margarina	3	Barras	C\$11.00	C\$33.00
Leche	0.5	Litro	C\$20.00	C\$10.00

Polvo de hornear	0.03	Gramos	C\$29.00	C\$0.87
Azúcar	1	Libra	C\$14.00	C\$14.00
Esencia de vainilla	0.04	Gramos	C\$90.00	C\$3.60
Chantilly	0.21	Onzas	C\$475.00	C\$99.75
Colorantes	0.05	Dash	C\$380.00	C\$19.00
Dulce de leche	1	Libra	C\$85.00	C\$85.00
Materia prima indirecta				C\$32.90
Papel aluminio 250 FT	1	Pliego	C\$2.90	C\$2.90
Base de cartón	1	unidad	C\$20.00	C\$20.00
Barra silicona	1	unidad	C\$8.00	C\$8.00
Etiqueta adhesiva	1	unidad	C\$2.00	C\$2.00
Costo total				C\$351.12
Margen de Ganancia %				60%
Margen de Ganancia córdobas				C\$ 481.78
Precio de venta				C\$ 800.00

Como se puede observar en el cuadro anterior se presenta una lista de materia prima y su costo para la producción de 1 libra de pastel, aquí se puede saber que el gasto será de C\$318.22 córdobas en materia prima directa y en materia prima indirecta es de C\$32.90 con un gasto total de C\$ 351.12 córdobas por libra.

Por otra parte, la disponibilidad de estos productos es súper accesible, puesto que contamos con los proveedores que poseen la mejor calidad en sus productos y que están en la zona céntrica de San Dionisio.

Mano de obra

Tabla 17 *Mano de obra directa*

Cargo	Salario mínimo
Pastelero	C\$ 8,000.00

La pastelería necesitara una mano de obra que haga doble función como pastelero y hornero.

Un pastelero gana como salario mínimo C\$7,692.75, por lo cual se llegará a un acuerdo entre la persona contratada y esta acepta que su salario será de C\$8,000 córdobas mensuales.

A continuación, se encuentra un cuadro donde presenta el salario mínimo en Nicaragua:

INDUSTRIA

	Por mes
Agropecuario	C\$5,721.17
Pesca	C\$8,699.23
Minas y Canteras	C\$10,275.02
Industria Manufacturera	C\$7,692.75
Micro y pequeña industria artesanal y turística	C\$6,027.72
Electricidad y agua; Comercio, Restaurantes y Hoteles; Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones	C\$10,493.79
Construcción, Establecimientos Financieros y Seguros	C\$12,803.47
Servicios Comunales Sociales y Personales (incluyendo los trabajadores domésticos)	C\$8,020.47
Gobierno Central y Municipal	C\$7,134.52

Ilustración 13 Salario mínimo

Fuente: [Tusalarario.org/Nicaragua](https://tusalarario.org/Nicaragua)

Vida útil del capital fijo

Pastelería Lupita						
Depreciación de área de administración						
Maquinaria	costo	Cantidad	Precio total	Vida útil (años)	Depreciación anual	Depreciación mensual
vitricas	C\$ 3,500.00	2	C\$ 7,000.00	5	C\$ 1,400.00	C\$ 116.67
Mesas	C\$ 1,000.00	3	C\$ 3,000.00	5	C\$ 600.00	C\$ 50.00
Sillas	C\$ 600.00	12	C\$ 7,200.00	5	C\$ 1,440.00	C\$ 120.00
Registadora	C\$ 2,500.00	1	C\$ 2,500.00	5	C\$ 500.00	C\$ 41.67
Mostrador	C\$ 6,500.00	1	C\$ 6,500.00	5	C\$ 1,300.00	C\$ 108.33
Computadora	C\$ 15,000.00	1	C\$ 15,000.00	5	C\$ 3,000.00	C\$ 250.00
Silla para caja	C\$ 2,500.00	1	C\$ 2,500.00	5	C\$ 500.00	C\$ 41.67
Equipo de sonido	C\$ 1,200.00	1	C\$ 1,200.00	5	C\$ 240.00	C\$ 20.00
Total			C\$ 34,900.00		C\$ 6,980.00	C\$ 581.67

Pastelería Lupita						
Depreciación de área de producción						
Maquinaria	costo	Cantidad	Precio total	Vida útil (años)	Depreciación anual	Depreciación mensual

Mesa de acero inoxidable	C\$ 36,000.00	1	C\$ 36,000.00	5	C\$ 7,200.00	C\$ 600.00
Horno industrial	C\$ 40,000.00	1	C\$ 40,000.00	5	C\$ 8,000.00	C\$ 666.67
Pesa Electrónica	C\$ 850.00	1	C\$ 850.00	5	C\$ 170.00	C\$ 14.17
Cocina	C\$ 7,500.00	1	C\$ 7,500.00	5	C\$ 1,500.00	C\$ 125.00
Exhibidor de frio	C\$ 45,000.00	1	C\$ 45,000.00	5	C\$ 9,000.00	C\$ 750.00
Batidora industrial	C\$ 45,000.00	1	C\$ 45,000.00	5	C\$ 9,000.00	C\$ 750.00
Total			C\$ 174,350.00		C\$ 34,870.00	C\$ 2,905.83

Ilustración 15 Vida útil área de producción

Plan de Organización



Ilustración 16 Organigrama

Fuente: Equipo de investigación

La importancia de un organigrama radica en la manera de presentar, de forma clara, objetiva y directa, la estructura jerárquica de la empresa. A continuación, se describe el organigrama de Pastelería Lupita. Es importante destacar que, si bien la empresa actualmente no cuenta con todos los puestos ocupados, pero se contemplan en el plan de negocios para su implementación.

Principales funciones según el puesto.

Administración.

Dirigir y controlar las actividades que le permitan a la empresa cumplir efectivamente con las metas y objetivos.

Funciones.

- 1) Llevar un registro de las operaciones que realiza la micro empresa
- 2) Elaborar estados contables – financieros de la micro empresa
- 3) Analizar los estados financieros de la micro empresa
- 4) Resguardar toda la documentación que soporta las operaciones contables,
 - a. debidamente clasificada y archivada

- 5) Depósitos en el banco
- 6) Tomar decisiones

Producción.

Elaboración de pasteles en tiempo y forma, mediante lo planificado y ser eficaz y eficiente

Funciones.

1. Llevar a cabo la producción de los pasteles
2. Verificar el área de almacenamiento de los insumos necesarios
3. Realizar el proceso de etiquetado y empackado
4. Verificar la calidad del producto
5. Limpieza del local
6. Ordenar correctamente las herramientas
7. Contribuir al orden del inventario de materia prima

Ventas

Garantizar buena atención al cliente, generando mayores utilidades mediante las compras de los consumidores.

1. Encargada del área de venta
2. brindar una buena atención a todo aquel cliente que desee degustar de un buen pastel en la instalación.
3. Hacer arqueos al final del día
4. Entregar reportes de las ventas diarias al administrador

Planeación Financiera

La planificación financiera es una herramienta o técnica que aplica el administrador financiero, para la evaluación proyectada, estimada o futura de una empresa. Es la proyección de las ventas, el ingreso y los activos, tomando como base estrategias

alternativas de producción y de mercadotecnia, así como la determinación de los recursos que se necesitan para lograr esas proyecciones.

Tabla 18 Gastos administrativos

Tipo de Gasto	Monto Anual (C\$)
Materia Prima y Producción	C\$ 518,740.00
Salarios	C\$ 96,000.00
Depreciación del Equipo	C\$ 41,850.00
Alquiler y Servicios	C\$ 60,000.00
Total Gastos Anuales:	C\$ 716,590.00

Tabla 19 Presupuesto total

Pastelería Lupita			
Inversión Capital			
Cantidad	Descripción	Precio Unitario	Inversión Total
Inversión fija			
2	vitricas	C\$ 3,500.00	C\$ 7,000.00
3	Mesas	C\$ 1,000.00	C\$ 3,000.00
12	Sillas	C\$ 600.00	C\$ 7,200.00
1	Caja Registradora	C\$ 2,500.00	C\$ 2,500.00

1	Mostrador	C\$ 6,500.00	C\$ 6,500.00
1	Computadora	C\$ 15,000.00	C\$ 15,000.00
1	Silla para caja	C\$ 2,500.00	C\$ 2,500.00
1	Equipo de sonido	C\$ 1,200.00	C\$ 1,200.00
	Enseres de administración	C\$ 1,000.00	C\$ 1,000.00
	Área de venta y Administración	C\$ 33,800.00	C\$ 45,900.00
1	Mesa de acero inoxidable	C\$ 36,000.00	C\$ 36,000.00
1	Batidora industrial	C\$ 45,000.00	C\$ 45,000.00
1	Horno industrial	C\$ 40,000.00	C\$ 40,000.00
1	Pesa Electrónica	C\$ 850.00	C\$ 850.00
1	cocina	C\$ 7,500.00	C\$ 7,500.00
	Enseres de producción	C\$ 15,000.00	C\$ 15,000.00
1	Exhibidor de frio	C\$ 45,000.00	C\$ 45,000.00
	Área de producción	C\$ 189,350.00	C\$ 189,350.00
Total inversión fija		C\$ 223,150.00	C\$ 235,250.00

El costo del proyecto consistirá en asignar los montos de todos los gastos que se van a incurrir antes de ejecutar el proyecto para brindar un buen funcionamiento de todas las operaciones, el capital de inversión será por medio de la adquisición de un crédito y programas del gobierno que ayudan a las mujeres emprendedoras.

Comentado [D4]:

Comentado [D5]: Faltaría agregar la VAN
TIR
Añadir análisis financiero

Estado de ganancia y perdida

Tabla 20 Punto de equilibrio

Concepto	Cálculo	Resultado
Costos Fijos Totales (C\$)	Salarios + Alquiler y Servicios + Depreciación del Equipo	C\$ 96,000 + C\$ 60,000 + C\$ 41,850 = C\$ 197,850
Precio Unitario (C\$)	Precio de venta del pastel	C\$800
Costo Variable Unitario (C\$)	Materia prima y mano de obra por pastel	C\$351.12
Margen de Contribución Unitario (C\$)	Precio Unitario - Costo Variable Unitario	C\$ 800 - C\$ 318.22 = C\$ 481.78
Punto de Equilibrio en Unidades	Costos Fijos Totales / Margen de Contribución Unitario	C\$ 197,850 / C\$ 481.78 ≈ 410 pasteles
Punto de Equilibrio en Ingresos (C\$)	Punto de Equilibrio en Unidades × Precio Unitario	410 × C\$ 800 = C\$ 328,000

La pastelería necesita producir al año como mínimo 410 pasteles para cubrir todos los costos, generando un total de C\$328,000 córdobas para no incurrir en pérdidas.

Flujo de Caja Proyectado (3 Años)

Tabla 21Flujo de caja

Años	Año1	Año2	Año3
Ingresos Ventas	C\$1,262,200	C\$1,388,420	C\$1,596,683
Egresos Gastos	C\$674,740	C\$726,614	C\$752,551
Depreciación	C\$41,850	C\$41,850	C\$41,580
Utilidad antes de impuesto	C\$545,610	C\$619,956	C\$802,552
Impuestos 10%	C\$54,561	C\$61,996	C\$80,255
Utilidad después del impuesto	C\$491,049	C\$557,960	C\$722,297
Depreciación	C\$41,850	C\$41,850	C\$41,580
Flujo de caja	C\$532,899	C\$599,810	C\$763,877

Tabla 22Resultados del flujo de caja

Flujo de caja	C\$532,899	C\$599,810	C\$763,877
---------------	------------	------------	------------

Matriz Resumida de VAN y TIR

Tabla 23Calcul de la VAN y la TIR

Métrica	Resultado	Interpretación
Inversión Inicial (C\$)	C\$ 235,250.00	Monto necesario para poner en marcha el proyecto.
VAN (C\$)	C\$1,146,766.00	Rentabilidad adicional generada al costo de capital del 15%.

TIR (%)	74%	Retorno significativamente superior a la tasa del 15% validando la viabilidad
----------------	------------	---

Análisis financiero

Tras haber utilizado las herramientas de los estados de situaciones financieras que se proporcionan en el plan financiero los resultados permiten conocer la evolución a lo largo de los 5 años que se han proyectado, indicando que el proyecto es rentable con una solvencia líquida para cada una de las operaciones, puesto que los ingresos son mayores que los egresos y costos de producción.

Los cálculos se formularon en base a la aplicación de encuestas y datos reales de fuentes primarias y secundarias, se estima que las proyecciones pueden alcanzar un 100% al final del primer año, y podrá abarcar un nivel más alto de la población a cubrir en los próximos años.

Así mismo la microempresa cuenta con las óptimas condiciones para introducirse al mercado consumidor, pretendiendo brindar a los clientes la mejor atención en un ambiente de confort

Referencias

Betancourt, B. (2023). *Fundamentos de Innovación*.

Córdoba Padilla, M. (2011). *Formulación y evaluación de proyectos*. Bogotá: Ecoe ediciones.

Gajardo, S. (2021). Obtenido de <https://emprende.uss.cl/wp-content/uploads/2022/06/Propuesta-de-Valor.pdf>

Hidalgo, M., Villarroel, A., & Hidalgo, M. (2020). *Presupuestos empresariales*.

Moya Espinosa, P. I. (2015). *Introducción a la Mercadotecnia*. Tunja: UPTC.

Ortegón, E., Pacheco, J. F., & Prieto, A. (2015). *Metodología del marco lógico*.



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN-MANAGUA

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA

CUR-Matagalpa

Instrumento De Investigación Proyecto de Graduación

El objetivo de la presente encuesta es recolectar información sobre los gustos y preferencia de los habitantes del Municipio de San Dionisio, para conocer la aceptación y demanda que tendrá en el mercado la incorporación de una Micro empresa dedicada a la producción y comercialización de pasteles. De antemano se le agradece su colaboración, se le pide veracidad en la respuesta a cada pregunta, ya que nos será de gran utilidad.

Conteste según su criterio la opción que sea conveniente. Marque con una "X"

Aspectos Demográficos

Edad de la persona

Menor de 18 años_____ b) De 18 a 30 años_____ c) De 30 a 40 años____
d) 40 a más_____

Sexo

Femenino_____ b) Masculino_____

Estado civil

Soltero(a) b) casado(a) c) unión libre d) viuda

Ocupación

a) Trabaja b) Estudia

Promedio de ingreso mensual

a) 1,500 a 2,000 b) 2,000 a 4,000 c) 4,000 a 5,000 d) 5,000 a más

Aspecto de la Demanda

¿Ha consumido usted pasteles?

Sí_____ No_____

¿Con que frecuencia?

Diario_____ semanal_____ quincenal_____ mensual_____ a veces_____ otro_____

¿En qué ocasiones consume usted pastel?

Cumpleaños_____ días festivos_____ ocasiones especiales_____ obsequio_____ otros_____

Aspectos de la Competencia

¿Cuál es la pastelería de su preferencia?

Panadería Amadita_____ Heladería Samuelito_____ Miscelánea Claudia_____ Otro_____

¿Cómo califica usted el servicio que le ha brindado la pastelería de su preferencia?

Excelente_____ bueno_____ regular_____ deficiente_____

¿En qué horario atiende la pastelería de su preferencia?

Matutino_____ vespertino_____ nocturno_____ otro_____

Aspectos de la Oferta

¿Cómo considera la calidad de los pasteles?

Malo Bueno Muy bueno Excelente

¿Le gustaría tener un horario bastante accesible?

Sí No

¿Qué tal le parece el costo de los pasteles?

Barato Normal Costoso Muy costoso

Aspectos del Producto

¿Cómo considera la presentación de la pastelería de su preferencia?

Excelente Bueno Malo Muy malo

¿En cuanto al sabor como lo calificaría?

Sabroso Feo Muy dulce Insípido Otro

¿Le gustaría degustar en una pastelería nueva?

Sí No

¿Qué otro producto le gustaría encontrar?

Repostería_____ Cupcakes_____ Postres_____ Galletas_____ otro_____

¿Visitaría el local para degustar de nuestros productos?

Sí No

**¿Cuáles serían los atributos que le gustaría que tengan nuestros pasteles?
(Marque varias)**

Buena calidad Personalización Buen sabor Presentación Otros

Aspectos relacionados al Precio

¿Cuál es el costo que considera ideal para pagar por una libra de pastel?

C\$700 C\$750 C\$800 C\$850

Aspecto relacionado con el local

¿En qué lugar le gustaría que este ubicado la pastelería nueva?

Frente al parque Cerca del boulevard Salida a Esquipulas

¿Le gustaría un establecimiento con las mejores condiciones para atender a los clientes?

Sí No

3. ¿Qué elementos considera que debería tener el local? (Marca al menos 3)

Internet

Servicios higiénicos

Música

Televisión

Personal de atención

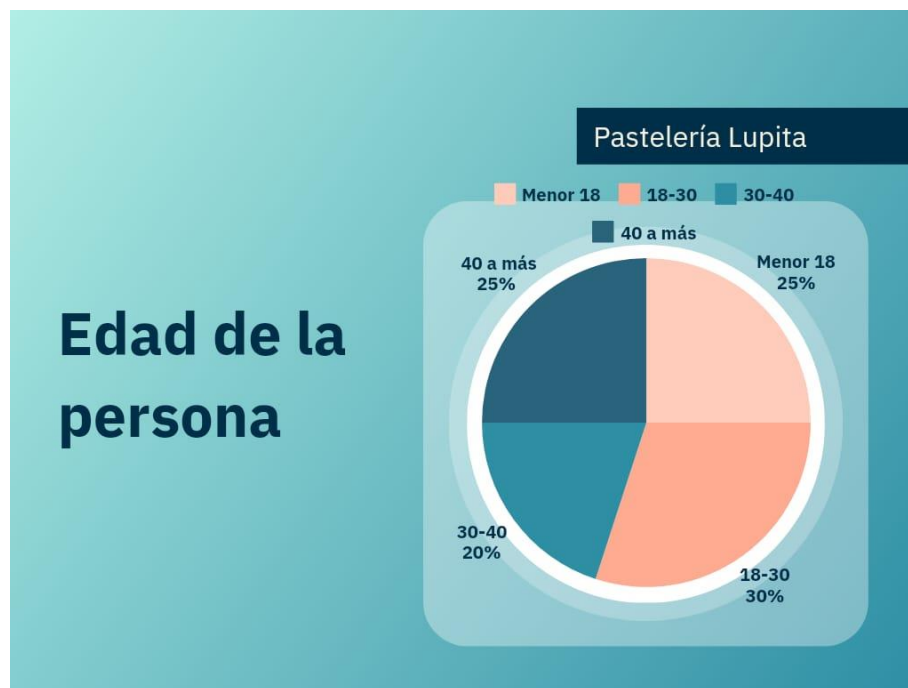
Otras

Aspectos relacionados a la Publicidad

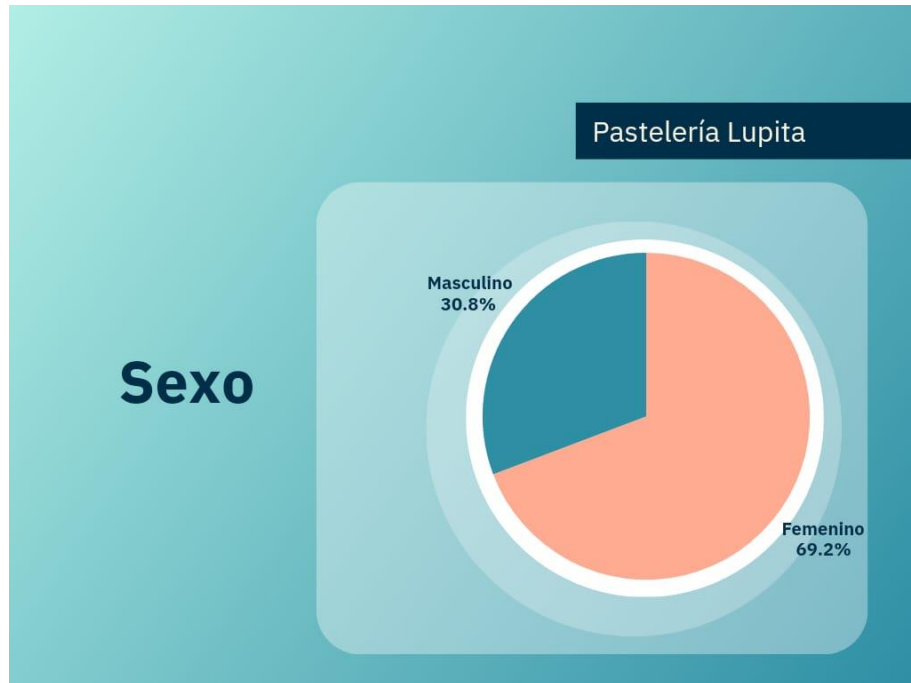
¿En cuáles de los siguientes medios le gustaría conocer más acerca de la nueva pastelería y su producto? (Marca al menos 3)

Radios Banner_____ Redes Sociales _____ Tv_____ otro_____

“Gracias por su tiempo y colaboración, nos será de gran utilidad para la realización de nuestro proyecto de graduación”

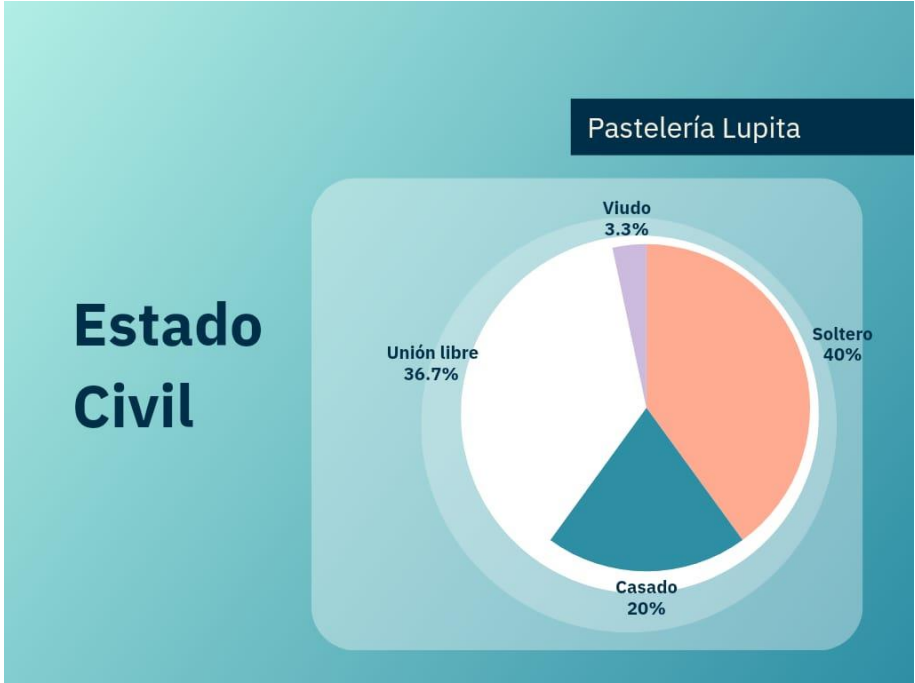


Grafica 4 Edad de la persona

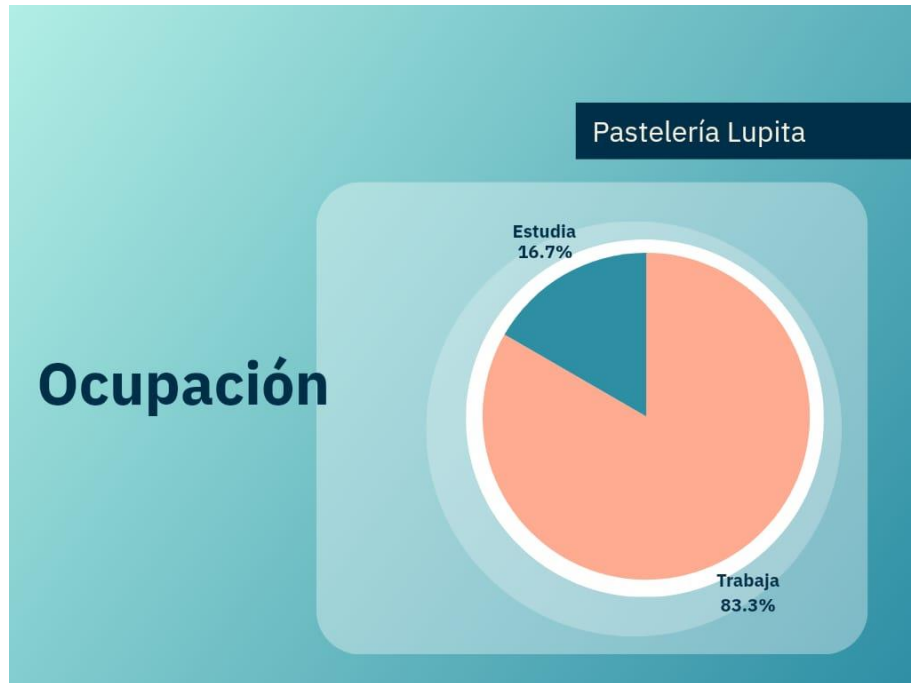


Grafica 5 Sexo

El sexo femenino tuvo un 69.2% en cuanto a las personas encuestadas.

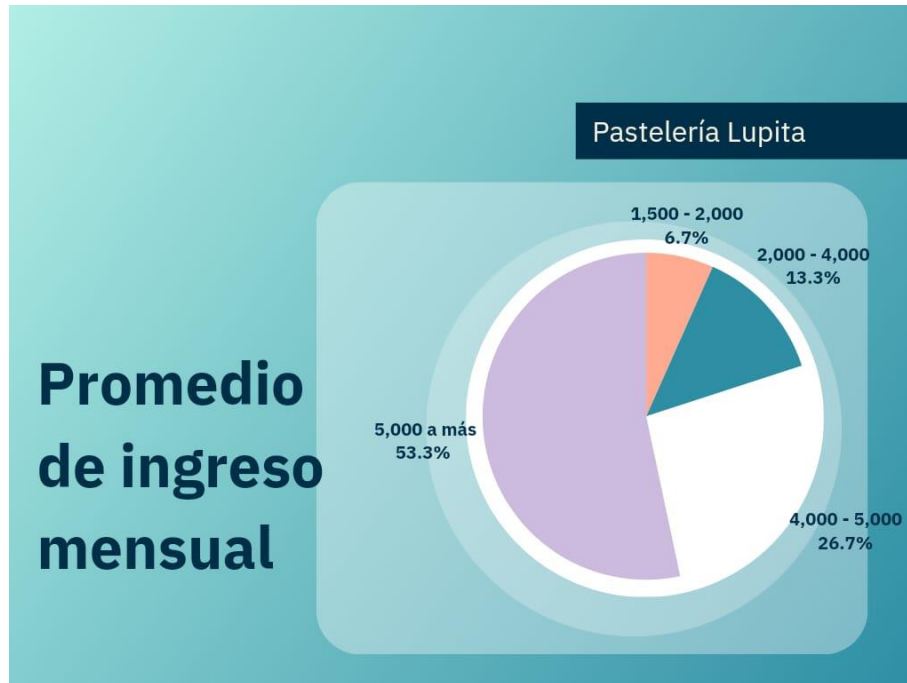


Grafica 6 Estado Civil



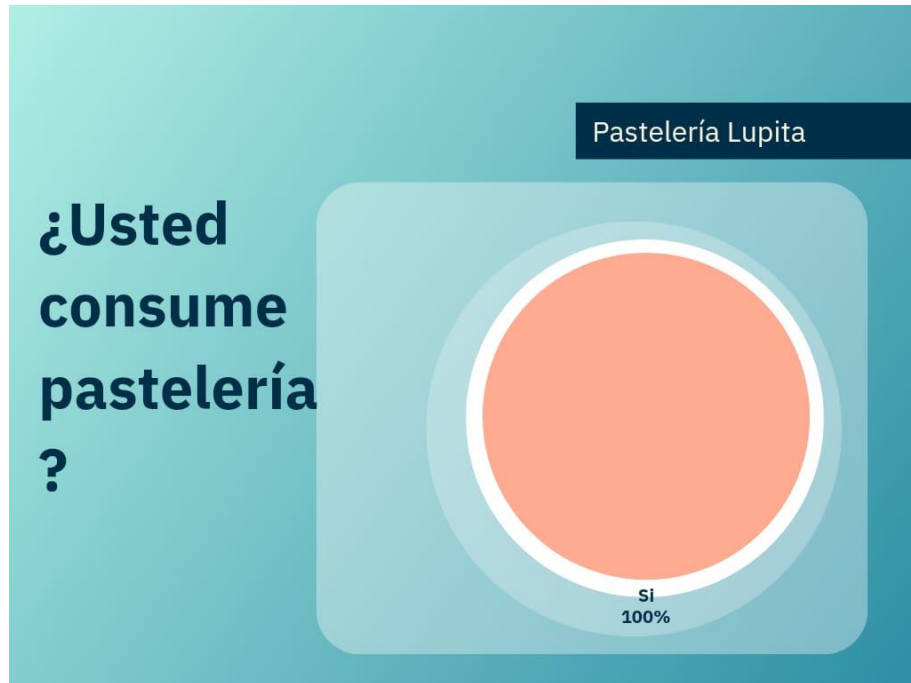
Grafica 7 Ocupación

Del total de personas encuestadas el 83.3% es económicamente activa



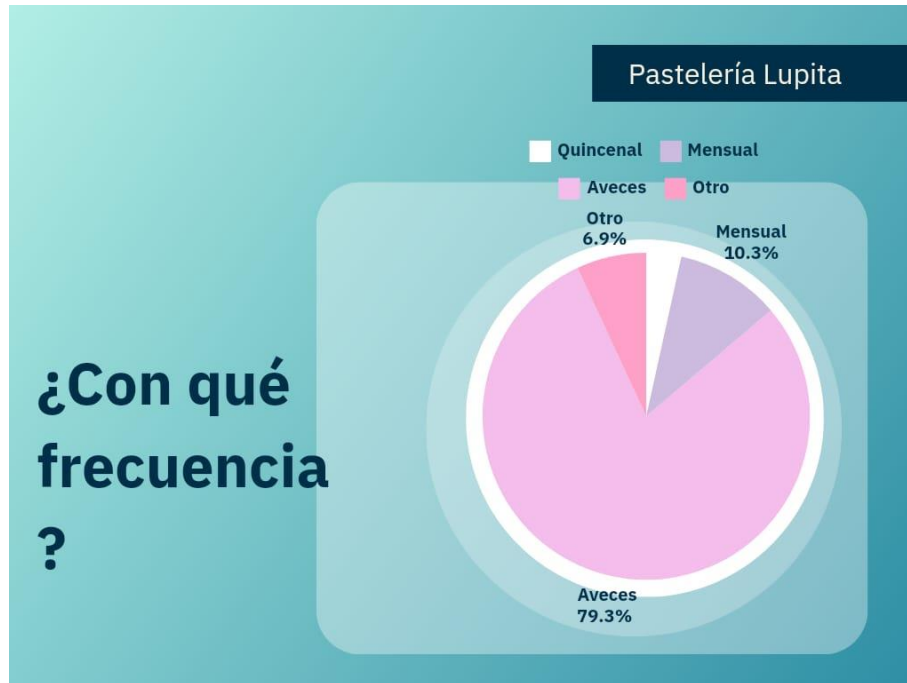
Grafica 8 Promedio de ingreso mensual

De acuerdo con la grafica se puede observar que el 53.3% tiene un salario arriba de los 5,000 córdobas por lo tanto sus salarios le sirven para consumir productos de Pastelería Lupita.

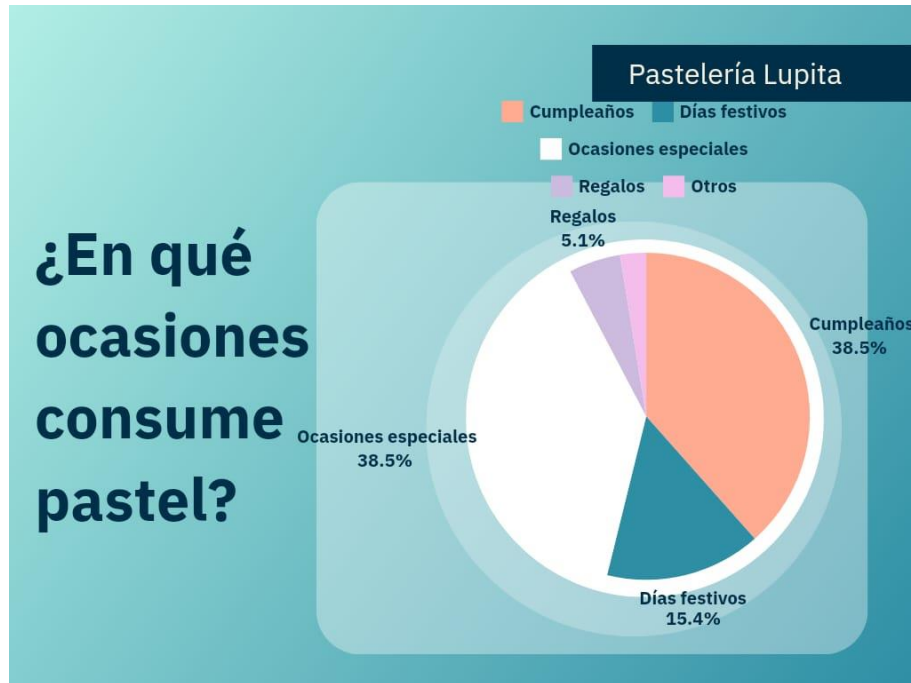


Grafica 9 Consumo de pasteles

El 100% de personas encuestadas consume pasteles.



Grafica 10 ¿Con qué frecuencia?



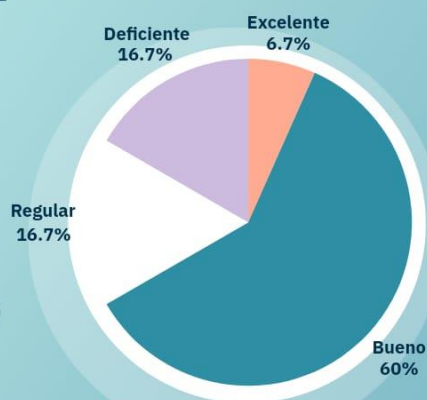
Grafica 11 ¿En qué ocasión consume pastel?



Grafica 12 ¿Cuál es la pastelería de su preferencia?

**¿Cómo
califica usted
el servicio
que le ha
brindado la
pastelería de
su prefere?**

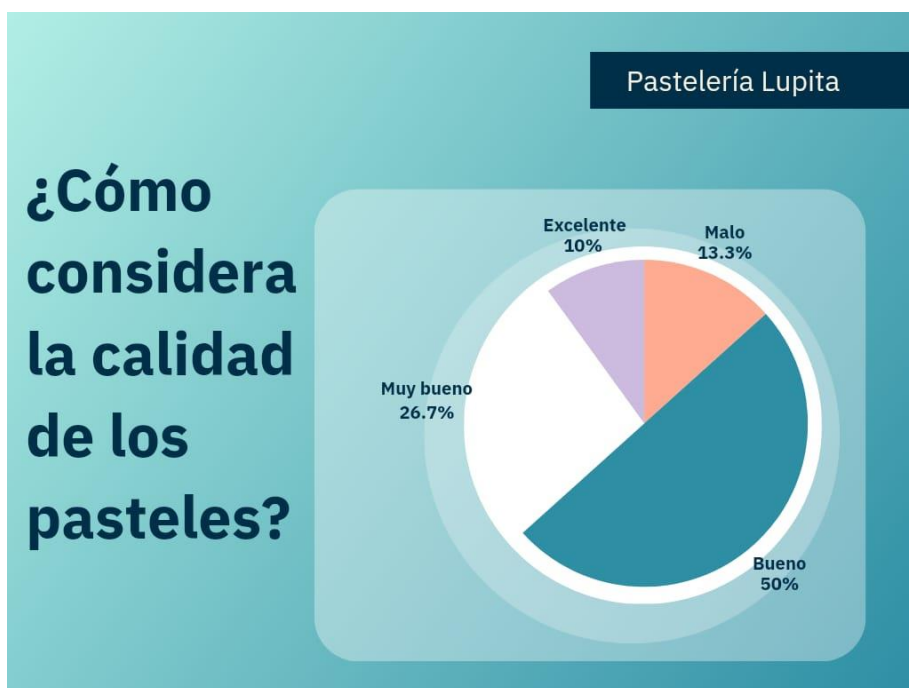
Pastelería Lupita



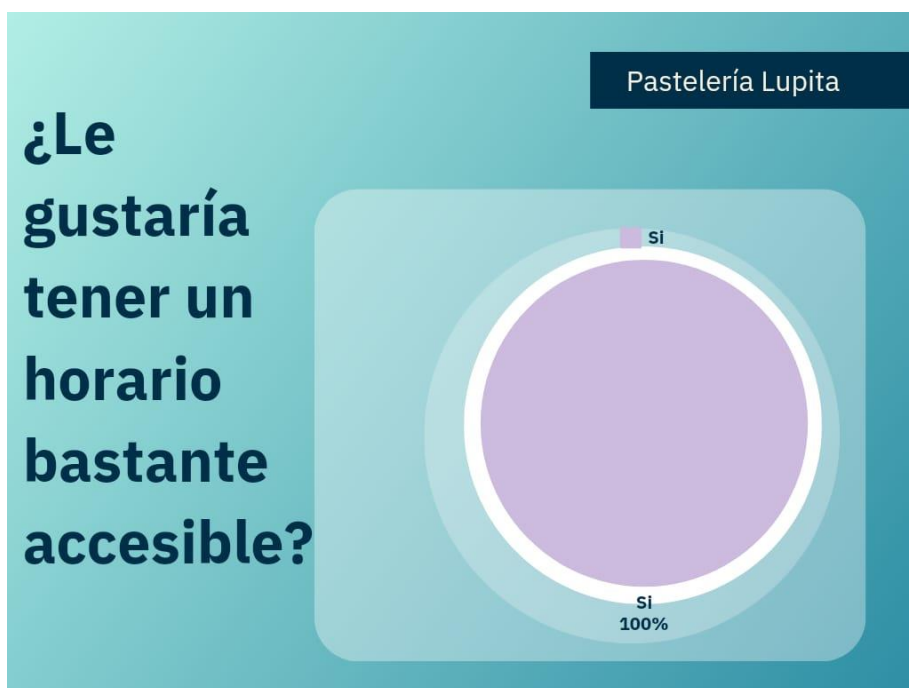
Grafica 13 ¿Cómo califica usted el servicio que le ha brindado la pastelería de su prefiere?



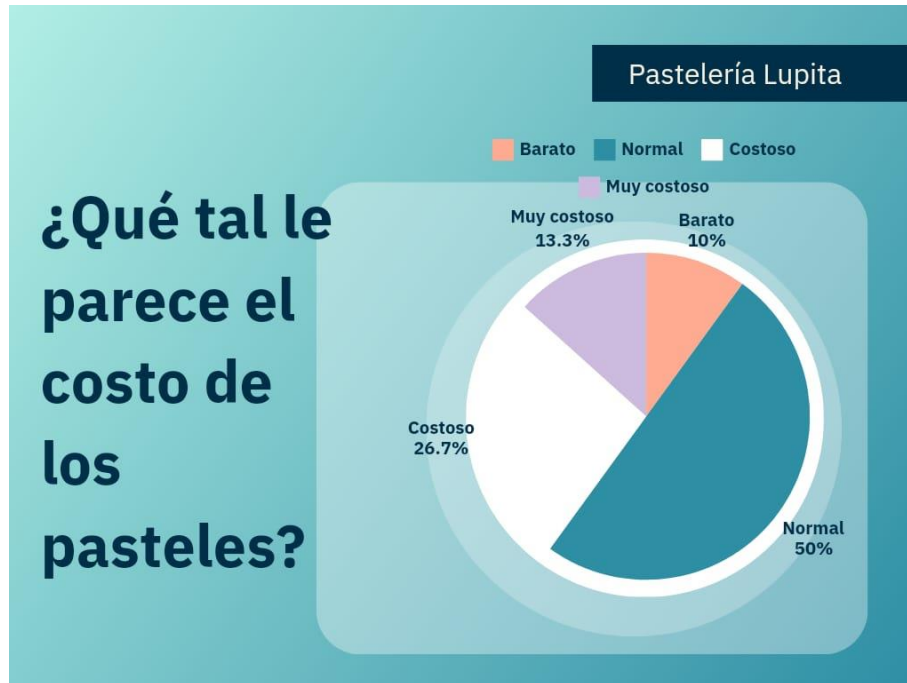
Grafica 14 ¿En qué horario atiende la pastelería de su preferencia?



Grafica 15 ¿Cómo considera la calidad de los pasteles?



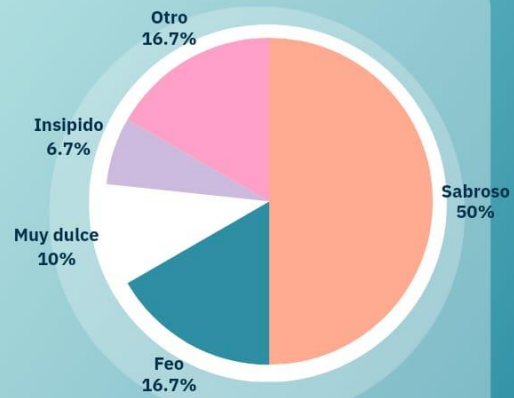
Grafica 16 ¿Le gustaría tener un horario bastante accesible?



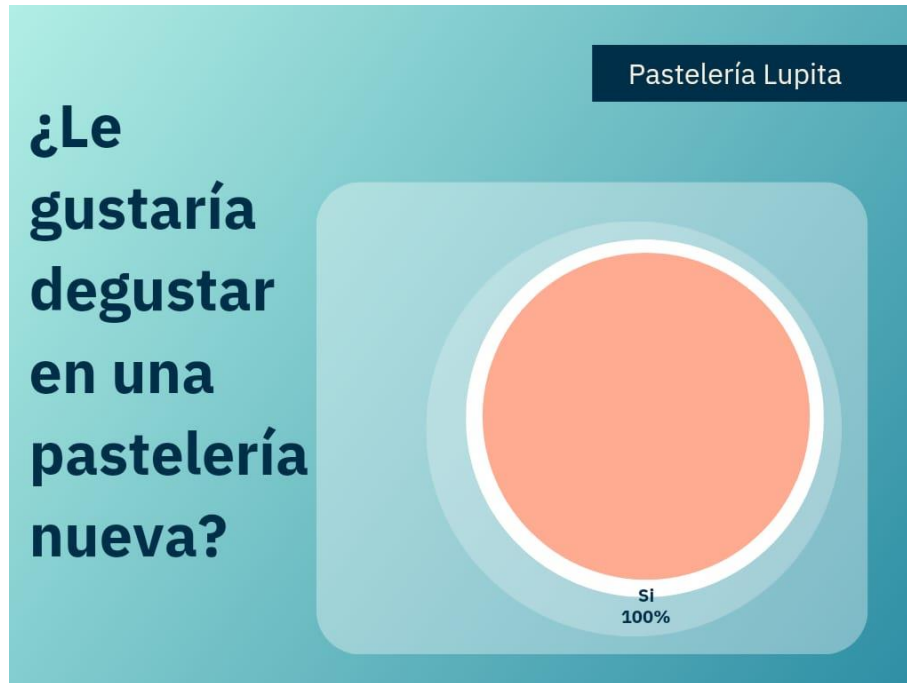
Grafica 17: ¿Qué tal le parece el costo de los pasteles?

Pastelería Lupita

¿En cuanto
al sabor
como lo
calificaría?



Grafica 18 ¿En cuanto al sabor como lo calificaría?



Grafica 19 ¿Le gustaría degustar en una pastelería nueva?



Grafica 20 ¿Qué otros productos le gustaría encontrar?



Grafica 21 ¿Visitaría el local para degustar de nuestros productos?



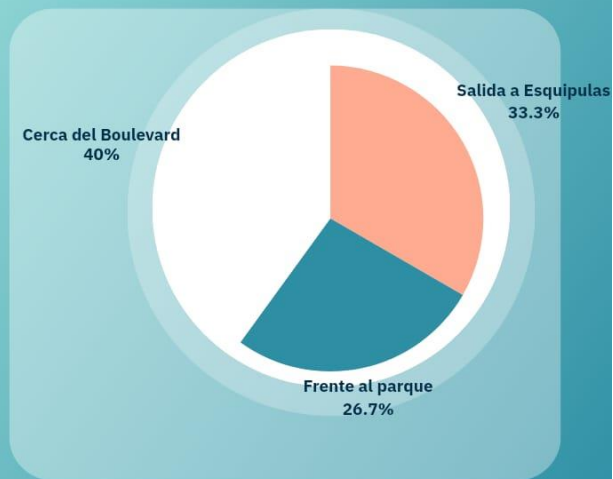
Grafica 22 ¿Cuáles serían los atributos que le gustaría que tenga el pastel?



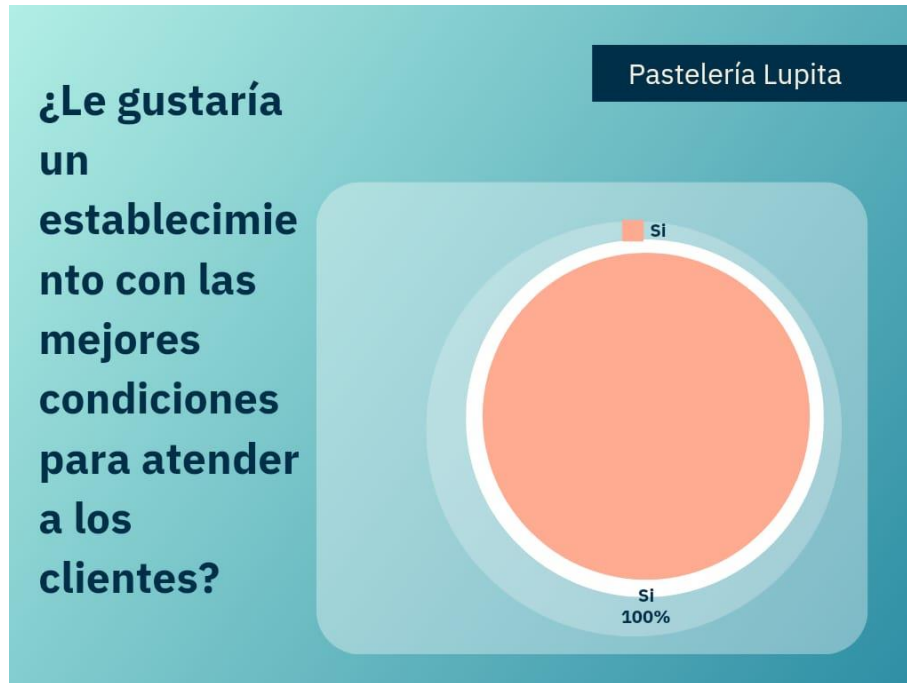
Grafica 23 ¿Cuál es el costo que considera ideal para pagar por una libra de pastel?

**¿En qué
lugar le
gustaría que
este ubicado
las
pastelería
nueva?**

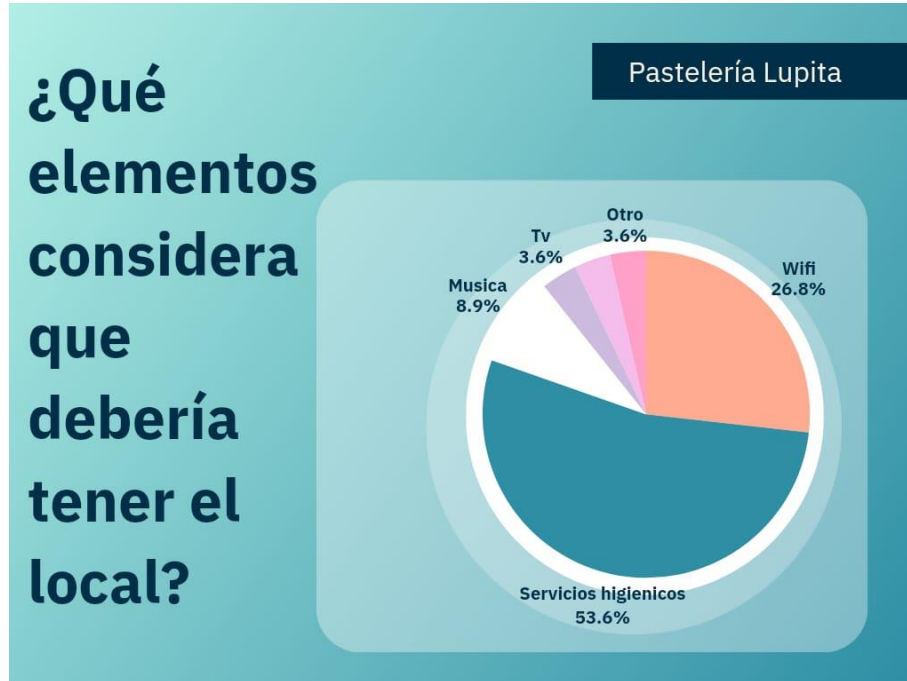
Pastelería Lupita



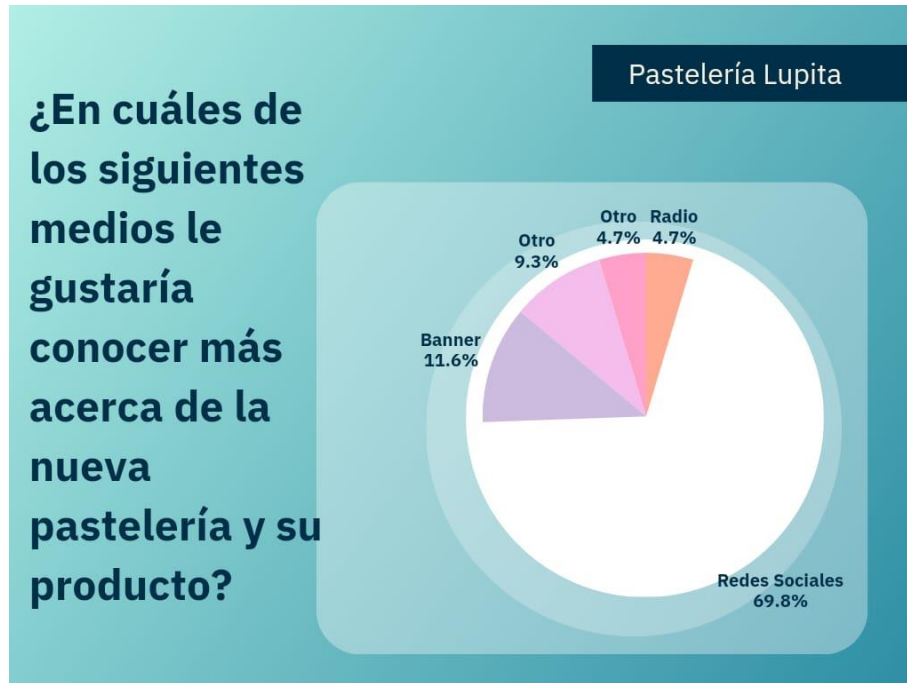
Grafica 24 ¿En qué lugar le gustaría que este ubicado la pastelería nueva?



Grafica 25 ¿Le gustaría un establecimiento con las mejores condiciones para atender a los clientes?



Grafica 26 ¿Le gustaría un establecimiento con las mejores condiciones para atender a los clientes?



Grafica 27 ¿En cuáles de los siguientes medios le gustaría conocer más acerca de la nueva pastelería y su producto?