



**SECRETARIA DE EDUCACIÓN PÚBLICA**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA**  
**INSTITUTO TECNOLÓGICO DE TUXTLA GUTIÉRREZ**



SEP

ELABORACIÓN DEL PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE LA  
PASTELERÍA “CONFETTI”

**INFORME TÉCNICO DE RESIDENCIA PROFESIONAL**

**Ingeniería en Gestión empresarial**

**Presenta:**

Sánchez de los Santos Greta Paullete.  
Toledo Torres Tania Cristina.

**Asesor interno:**

Lic. César Arturo Sánchez Elorza.

**Asesor Externo:**

Ing. María Delina Farrera Gutiérrez

**Periodo de realización:**

Agosto-Diciembre 2012

**Tuxtla Gutiérrez Chiapas, México; a 14 de Diciembre del 2012.**

## Contenido

<b>1. Justificación.....</b>	<b>03</b>
<b>2. Objetivo General.....</b>	<b>06</b>
<i>2.1 Objetivos Específicos .....</i>	<i>06</i>
<b>3. Problemas a Resolver .....</b>	<b>07</b>
<b>4. Procedimiento y Descripción de las Actividades Realizadas .....</b>	<b>08</b>
<i>Recopilación de la información y entrevista .....</i>	<i>08</i>
<i>Análisis de la información y tabulación .....</i>	<i>08</i>
<i>Elaboración del Estudio de Mercado .....</i>	<i>08</i>
<i>Elaboración del Estudio Técnico .....</i>	<i>09</i>
<i>Elaboración del Estudio Organizacional.....</i>	<i>09</i>
<i>Elaboración del Estudio Económico.....</i>	<i>10</i>
<i>Elaboración de la Evaluación Financiera .....</i>	<i>10</i>
<i>Presentación del plan de negocios ante la empresa .....</i>	<i>11</i>
<b>5. Resultados Obtenidos .....</b>	<b>12</b>
<b>6. Conclusiones y recomendaciones.....</b>	<b>13</b>
<b>7. Competencias desarrolladas y/o aplicadas .....</b>	<b>14</b>
<b>8. Referencias bibliográficas y virtuales .....</b>	<b>15</b>

---

## INFORME TÉCNICO

### 1. JUSTIFICACIÓN

En un estudio Víctor Dezerega comenta lo siguiente:

Las empresas modernas exitosas tienen una organización orientada al cliente y/o consumidor de bienes y servicios. Es preciso conocer el papel que cumple cada área en la consecución de los objetivos generales. La planificación de negocios tiene como finalidad facilitar -y por tanto, tratar de hacer viable- el logro de los objetivos y metas más importantes de una empresa o corporación: ello adquiere especial relevancia en un mundo turbulento, incierto y competitivo.

El plan de negocios identifica, describe y analiza una oportunidad de negocio, examina su viabilidad técnica, económica y financiera y, desarrolla estrategias necesarias para convertir una idea en un proyecto empresarial concreto, por ello, la importancia de realizar un plan de negocios que contribuya a la puesta en marcha de pastelería "Confetti" y como afirma Carlos Aguirre, presidente de la Asociación Nacional de Proveedores Profesionales de la Industria del Pan y Similares (Anpropan) "Las panaderías que han tenido éxito tuvieron un Plan de Negocios"

En el 2009 el Instituto Politécnico Nacional (IPN), desarrolló su propia guía para elaborar un plan de negocios de los cuales señala 8 beneficios clave para relizar un buen plan de negocios.

1. Ayuda a clarificar y enfocar las metas y objetivos del negocio.
  2. Ayuda a coordinar los diferentes factores de un negocio que son necesarios para el éxito.
  3. Permite confrontar las ideas con la realidad porque la dinámica del plan fuerza a considerar todos los factores relevantes del negocio, sin olvidarse de ninguno.
-

4. Es una herramienta muy útil para conseguir la adhesión de elementos claves del negocio: inversionistas, proveedores, equipo directivo, etc.
5. Es un cronograma de actividades que permite coordinar la realización de tareas de acuerdo con un calendario establecido.
6. Es una herramienta para el modelado del negocio que permite trabajar con flexibilidad en la organización, al ofrecer la posibilidad de realizar cambios cuando algunos de los factores del negocio experimentan variaciones.
7. Es un instrumento de control que permita detectar desviaciones del plan original, así como evaluar el progreso del proyecto y ajustar el plan en función de resultados parciales.
8. Es un punto de referencia para futuros planes de nuevos proyectos que aparezcan a medida que el negocio evoluciona.

La Secretaría de Economía (SE), en últimos años señala que el mercado de la repostería en México ha aumentado en importancia, por ello, invertir en la apertura de una pastelería es una opción que promete muchas ganancias a futuro.

En su artículo de Agosto del 2010 la revista Entrepreneur publican lo siguiente:

En los últimos años, el consumidor mexicano ha recobrado el gusto por el pan, y hoy, esta industria propone grandes oportunidades para aquel que desea iniciar una empresa. Actualmente, el 62% de la producción panadera en México pertenece a los artesanos, mientras que el 32% a los industriales, por lo que un pequeño negocio que inicia en los hornos de una casa, puede convertirse en una de las panaderías más importantes del país.

Es posible ver que existe un amplio mercado de pastelerías, por esta razón los empresarios se ven obligados a enfrentar actualizaciones permanentes en su

---

menú de productos, porque el consumidor exigente está atento a descubrir nuevas opciones.

Pastelería “Confetti” es una empresa de nueva creación y en ella se reúnen más de 20 años de experiencia, actualmente se ve el potencial para comercializar su producto y compartir con más personas el sabor casero de sus pasteles, por lo que se requiere la elaboración de un plan de negocios que le sirva para poder lograr la puesta en marcha de la empresa.

Joaquín Llovera, gerente de Pastelería Mos 2008 explica:

"La pastelería es un sector muy arraigado en las tradiciones del producto y en su forma organizativa, con una producción anexa al punto de venta y una estructura de Recursos Humanos habitualmente familiar. En los últimos años se percibe cierta inquietud en nuestro sector por reformarlo y ampliarlo, tanto en servicios y en productos como en nuevos sistemas de elaboración"

Presentar un plan de negocios ante inversionistas o socios es fundamental para conseguir un financiamiento, además que su gran utilidad como guía para quienes están al frente de la empresa.

Para el proceso de realización de este documento se requirió conocer el futuro mercado al cual se introducirán los productos de pastelería “Confetti”, así como la importancia del análisis de los costos y los ingresos de los mismos, de sus proyecciones financieras y del análisis de su factibilidad.

---

## 2. OBJETIVO GENERAL

Diseñar un plan de negocios que contribuya para la puesta en marcha de una pastelería en la ciudad de Tuxtla Gutiérrez.

### 2.1 Objetivo Especifico

- Análisis mercado: Determinar el mercado objetivo, conocer la competencia y definir el producto.
  - Análisis Técnico/ Operativo: Determinar que utensilios, electrodomésticos; son necesarios para la elaboración de cada producto, calidad- costo cantidad requerida para su elaboración y el ciclo de producción; así como cual será el Recorrido de Planta.
  - Análisis Administrativo: Desarrollar una estructura administrativa tal que responda a los requerimientos del negocio y a las exigencias del mercado, definiendo para ello sus políticas, objetivos estratégicos, su estructura, y responsabilidades individuales, además de establecer el tipo de sociedad y los procedimientos para la conformación de la misma.
  - Análisis Económico y Financiero: Determinar el costo de producción y la estrategia de financiación además de conocer el periodo de recuperación para el montaje de la pastelería y la estructura de la misma.
-

### 3. PROBLEMAS A RESOLVER

Los socios desean iniciar un negocio en la rama de la panadería enfocándose en la producción y comercialización de pasteles pero desconocen aspectos que son indispensables para el emprendimiento del mismo.

Pastelería “Confetti” desconoce el inventario que necesita para elaboración del producto, los requerimientos técnicos y financieros para la puesta en marcha; así como la determinación de la posible factibilidad que tendrá la empresa cuando inicie operaciones.

Los principales problemas a resolver detectados para la realización del proyecto son:

- Actualmente desconocen si la ubicación en donde se pretende localizar el negocio permitirá la afluencia de clientes.
  - Falta de un diagrama de procesos para llevar a cabo la elaboración del producto.
  - No tienen una correcta distribución de planta.
  - Desconocen del perfil idóneo y cantidad de empleados que necesitan para iniciar operaciones.
  - Ignoran cuál será la inversión inicial que permitirá la puesta en marcha del proyecto.
-

#### **4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS**

##### **Recopilación de la información y entrevista**

Para la recopilación de información y aplicación de entrevistas se consideró el muestreo no probabilístico por medio de cuotas, encuestando a 100 personas en lugares con mayor concurrencia como lo son el parque de la marimba, parque Bicentenario y parque de la Juventud ubicados al poniente de Tuxtla Gutiérrez.

##### **Análisis de la información y tabulación**

Se realizaron gráficas y conclusiones sobre las encuestas realizadas para determinar la aceptación que tendrá el mercado con los productos de Pastelería “Confetti”, así también una investigación para la norma que más se adapte a la empresa.

##### **Elaboración del Estudio de Mercado**

Para la elaboración del estudio de mercado se visitaron diferentes pastelerías de la ciudad para analizar sus precios y conocer sus métodos de venta para posteriormente elaborar las estrategias de mercado que Pastelería “Confetti” implementará.

Para determinar el segmento de mercado y conocer el número de habitantes de la zona poniente norte de Tuxtla Gutiérrez se consultó al Instituto Nacional de Estadística y Geografía en su página web <http://www.inegi.org.mx/>.

---



## **Elaboración del Estudio Técnico**

La primera actividad que se llevó a cabo para la elaboración del estudio técnico fue determinar la macro y micro localización del lugar en el que se ubicará el establecimiento, así como la distribución óptima de planta que permitirá que las operaciones de la empresa se realicen de forma eficaz.

Se visitaron diferentes empresas para cotizar costos y establecer cuáles serán los proveedores que se encargarán de abastecer todas las necesidades de Pastelería “Confetti”, desde la materia prima hasta el empaque en el que se comercializarán los productos.

Se determinó la materia prima que será necesaria para el abastecimiento de la demanda del consumidor, se establecieron los lotes que se producirán en el lapso de un año operativo, las unidades de cada uno de estos y el costo de producirlos.

Se elaboró el costeo de maquinaria, utensilios, material de limpieza, servicios básicos tales como agua y luz; todo ello para tener un panorama que permita determinar el costo real del proyecto.

## **Elaboración del Estudio Organizacional**

Para el estudio de mercado se elaboró la misión, visión, valores, eslogan y giro de la empresa; también se realizó un detallado estudio para definir cada uno de los puestos de trabajo que se deben cubrir y determinar las actividades de cada uno de los miembros que integrarán la organización.

Se visitaron diferentes dependencias de gobierno para conocer los trámites municipales, estatales y federales que se necesitan para la apertura de la empresa.

---

Se consultó la Ley Federal de Trabajo vigente donde se realizó un resumen de los principales artículos que integran esta ley para conocer las obligaciones y derechos de los patrones y trabajadores.

### **Elaboración del Estudio Económico**

Para la elaboración del estudio económico se partió del Capítulo II del plan de negocios, tomando el costeo realizado.

Se inició con el costo de producción unitario de cada producto, posteriormente se evaluó cada departamento y los costos que generará la realización de sus actividades; añadiendo los gastos de cada departamento de la organización, se consiguió establecer el costo total de cada uno.

Elaborado todo el costeo, se determinó el capital de trabajo con el que se iniciarán operaciones, la inversión inicial del proyecto y el préstamo que será necesario solicitar para realizarlo.

Finalmente, se realizaron de los estados financieros (Estado de costos de producción y ventas, Estado de flujo de efectivo, Estado de resultados y Balance General) los cuales permitirán conocer la situación económica y financiera de la empresa, así también facilitarán la toma de decisiones para la mejora de los recursos de esta.

### **Elaboración de la Evaluación Financiera**

Para la evaluación financiera se implementaron diversos métodos (Tasa de Rendimiento Contable, Tasa Interna de Rendimiento, obtención del Periodo de recuperación de la inversión y Valor Presente Neto) que permitieron conocer la factibilidad del proyecto, dichas evaluaciones arrojaron resultados positivos debido a que se recuperará la inversión del proyecto y se obtendrán utilidades.

---

### **Presentación del plan de negocios ante la empresa**

Se presentarán los resultados obtenidos en la elaboración del plan de negocios de la Pastelería “Confetti” ante los socios, de esta forma se concluirán las actividades programadas en la realización de la residencia profesional

## 5. RESULTADOS OBTENIDOS

Uno de los resultados obtenidos durante la realización de este proyecto ha sido el plan de negocios, este documento contiene conceptos básicos que son de gran apoyo antes de poner en marcha una empresa, , dentro de la misma metodología se encuentran capítulos que serán de suma importancia para la toma de decisiones de los socios.

Contiene cinco capítulos que muestran el estudio de mercado realizado en la ciudad de Tuxtla Gutiérrez, el cual resulto factible en la zona donde se desea realizar operaciones, se describieron los sabores de los pasteles y en el estudio técnico se muestran los insumos que se requieren para poner en marcha la empresa.

Parte muy importante de esta metodología es el capítulo tres en el cual se da a conocer los principales trámites para la apertura de la empresa dentro de la ciudad de Tuxtla Gutiérrez, trámites que pueden ser realizados por personas físicas y morales, el logo, eslogan, misión y visión de la empresa, en el capítulo cuatro se obtuvo el costo de producción, de ventas y de la inversión

Al final de dicha metodología se realizó la evaluación financiera donde se aprecia que se tendrá una recuperación de la inversión y por lo consiguiente la empresa es factible.

NOTA: Se anexa Plan de Negocios de Pastelería "Confetti"

---

## 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

En la elaboración de este proyecto se estudió la factibilidad de abrir una empresa productora de pasteles en la ciudad de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

De acuerdo a los resultados obtenidos del proyecto “Elaboración de un plan de negocios para la creación de la empresa Confetti” se determina la factibilidad técnica y económica para la puesta en marcha de la empresa.

Esta conclusión se obtuvo mediante la elaboración del plan de negocios, el cual arrojó resultados positivos en la evaluación económica, permitiendo recuperar la inversión inicial y obteniendo ganancias para el negocio, en el estudio de mercado se mostró una inclinación positiva de los clientes hacia el producto..

A continuación se mencionan algunas recomendaciones para el éxito de la empresa cuando esta se encuentre en marcha.

- Pastelería “Confetti” debe estar alerta a todos los cambios existentes por parte del mercado, de esta manera podrán mantener a sus clientes cautivos y deleitados con el producto.
  - Se debe fomentar la comunicación entre los clientes y la empresa.
  - La comunicación entre los colaboradores y la gerencia los guiará hacia el éxito de toda la organización.
  - Hacer que los colaboradores se sientan identificados con la empresa y que hagan respetar los reglamentos de esta para llegar a cumplir con los objetivos trazados de forma eficiente y eficaz.
  - Debe existir más de un respaldo para la información de la empresa, priorizando la financiera, todo ello para evitar que la información se pierda.
  - Las horas de ingreso y salida del personal deben ser controladas y de esta forma generar un buen ambiente laboral.
-

## 7. COMPETENCIAS DESARROLLADAS Y/O APLICADAS.

Para la realización del plan de negocios de pastelería “Confetti” como alumna en ingeniería en gestión empresarial las competencias desarrolladas fueron:

- **Diseñar, evaluar y emprender nuevos negocios y proyectos empresariales**

Esta competencia se desarrollo al investigar sobre los requisitos para legalizar una empresa, al determinar su factibilidad y su evaluación financiera.

- **Diseñar e innovar estructuras administrativas.**

Esta competencia se desarrollo al investigar y realizar el perfil y análisis de puestos.

- **Diseñar e implementar estrategias de mercadotecnia.**

En este proyecto se aplicaron diferentes tipos de investigación, se emplearon encuestas a la población que sirvió de base para la realización de estrategias a corto y mediano plazo.

---

## 8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y VIRTUALES.

Baca Urbina G. (2001). Evaluación de proyectos. México D.F.: Mc. Graw Hill.

Sin Autor (2010). ¿Qué es un plan de negocios?. Consultado en Septiembre 18, 2012 en <http://www.crecenegocios.com/que-es-un-plan-de-negocios/>.

Soy Entrepreneur (2009). Los 8 beneficios de un plan de negocios. Entrepreneur.com. Consultado en Diciembre 3, 2012 en <http://www.soyentrepreneur.com/los-8-beneficios-de-un-plan-de-negocios.html>.

Soy Entrepreneur (2010). Abre tu panadería con el pie derecho. Entrepreneur.com. Consultado en Noviembre 30, 2012 en <http://www.soyentrepreneur.com/abre-tu-panaderia-con-el-pie-derecho.html>.

---