

**Ingeniería Comercial**

**DeliChia Mía  
Confitería - café**

**Alumnas:  
Alba María Ayala Ayala  
Andrea Romina Duarte Franco**

**Asunción – Paraguay  
2015**

# INDICE

Portada	1
Agradecimientos	2
Dedicatoria	3
Índice	4
Introducción	7
Resumen Ejecutivo	8
<b>CAPITULO I</b>	<b>10</b>
Introducción a la idea del proyecto	10
Requerimientos Jurídicos	11
Localización	21
<b>CAPITULO II – INVESTIGACIÓN DE MERCADOS</b>	<b>25</b>
Objetivo General	25
Hipótesis	25
Objetivos específicos y requerimientos.	26
Diseño de la investigación	29
Tipo de investigación utilizada	30
Procedimiento de recolección de datos	32
Determinación del plan y tamaño de la muestra	41
Análisis de datos	44
Conclusión-Informe	51
<b>CAPITULO III – PLAN DE MARKETING</b>	<b>52</b>
Análisis de la Macrosegmentación	52
Análisis de la Microsegmentación	58
Análisis de la demanda	63
Plan de Marketing	69
Análisis Situacional	69
Objetivos de Marketing	83
Estrategias de Marketing	83
Objetivos de Ventas	84
Estrategias de Ventas	84
Planes de Acción	85
Cuadro de Inversión del Plan	87
<b>CAPITULO IV - ADIMINISTRACIÓN</b>	<b>88</b>
Declaración de la Visión	88
Declaración de la Misión	88
Análisis de la estructura competitiva del sector	88
Análisis Situacional – Matriz FODA	95
Plan de Administración	101
Objetivos	103
Estrategias	103
Políticas	104
Reglas	104

Planes de acción	106
Proyección del Plan	108
Estructura Organizacional	110
Organigrama	111
Elemento configuracional de la estructura según Mintzberg	112
Tipos de estructura	113
Mecanismo de Coordinación	114
Layout	115
Costo de Producción y/o Servicio	116
Manual de Funciones	121
Manual de Procedimientos	135
Flujogramas	139
Recursos humanos (salarios, cargas sociales)	142
Plan de cuentas	142
Definiciones básicas de contabilidad	145
<b>CAPITULO V – ASPECTO ECONÓMICO</b>	<b>149</b>
Producto interno Bruto (PIB)	149
Balanza comercial (importación/exportaciones)	151
Fluctuación del tipo de cambio	154
Comportamiento de la reserva monetaria	156
Superávit / Déficit Fiscal	158
<b>CAPITULO VI – PLAN FINANCIERO DE LA EMPRESA</b>	<b>161</b>
Cuadro de inversiones	161
Cuadro de cronograma de Inversiones	163
Cuadro de Depreciación	164
Cuadro de Servicio de la Deuda	165
Cuadro de RRHH	167
Cuadro de Cronograma de Ventas	168
Cuadro de Ingresos	169
Cuadro de Egresos	170
Cuadro de punto de equilibrio	171
Cuadro de cálculo de Capital de Trabajo	172
Cuadro de Estado de Resultado Proyectado con financiamiento	173
Cuadro de Estado de Resultado Proyectado sin financiamiento	174
Cuadro de Flujo de Caja Proyectado con financiamiento	175
Cuadro de Flujo de Caja Proyectado sin financiamiento	176
Cuadro de Origen y Aplicación de Fondos Proyectado c. financiamiento	177
Cuadro de Origen y Aplicación de Fondos Proyectado s. financiamiento	177
Cuadro de Balances Proyectado con financiamiento	178
Cuadro de Balances Proyectado sin financiamiento	179
Ratios Financieros	180
Conclusión.	181
<b>CAPITULO VII – RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL</b>	<b>182</b>
Impacto Ambiental	182
Impacto Socio-Económico	183

Impacto Cultural 184  
Aspectos Éticos de la Sustentabilidad del Proyecto

## RESUMEN

En base a la necesidad de la población, en función al ritmo de vida que poseen y los compromisos que toman las personas en cuanto a lo laboral, pudimos observar que los mismos no acceden a una alimentación adecuada, puesto que recurren más bien a comidas rápidas, minutas, sin muchos aportes nutritivos para el organismo, con respecto a esto pudimos concluir que lo que en realidad se necesita para poder sobrellevar dichas cargas es una alimentación saludable, llena de nutrientes, fibras, omega 3, calcio y otros alimentos que favorecen y fortalecen al organismo, para que de esta forma se pudiera desembarcar en la buena función de las actividades del mismo.

Delichia Mía será una Confitería / Café que brindará a las mismas la posibilidad de encontrar todos esos nutrientes, fibras y otros beneficios ya mencionados en un solo alimento, el cual serán las masitas que contendrán un agregado especial, la semilla de Chía.

La empresa estará ubicada en el 4to barrio de la ciudad de Luque, con más precisión en la Avenida Gral. Aquino c/ San Martín, dicha ubicación fue obtenida en base a varios factores importantes, como ser el nivel de ingreso, el estilo de vida de los pobladores, la accesibilidad de transporte, la cercanía a los proveedores y los servicios públicos.

El horario de atención será de Lunes a Sábados a partir de las 08:00 hasta las 20:00hs., y atenderemos pedidos ya sean de forma personal, a través de nuestras líneas telefónicas o así también aquellos que provengan de la página web. El servicio de Confitería / Café estará dirigido a personas con un nivel de ingreso medio a alto y la estructura de la organización será simple por ser una empresa pequeña.

### **Los productos que se comercializarán serán los siguientes:**

#### ***Comestibles: Proveídos por la panadería “San Marcos”***

- Pan con Chía por kg.
- Palitos con Chía por kg.
- Galletitas: En presentaciones de 12 unidades
- Medialunas por unidad
- Alfajores por unidad
- Pastafrolas por unidad
- Cupcakes por unidad
- Piononos por unidad
- Bollos por unidad
- Turrone por unidad
- Tortas por porción.

#### ***Bebidas: Proveídas por “Cafetería Delicias ABU” y “La Campella”***

- Jugos Naturales por vaso
- Batidos Frutales por vaso
- Yogurth por vaso
- Cocido por vaso
- Café por vaso
- Cappuccino por vaso

En cuanto a la competencia, nos encontramos con poca competencia directa, pues aún no

se encuentran en el mercado muchas empresas que basen sus productos netamente en la semilla de chía, es por eso que el poder de negociación de nuestros potenciales clientes será medio a bajo, considerando la poca competencia ya mencionada, en este caso el poder de negociación de los proveedores se torna alto pues son pocos los proveedores de productos con chía en el mercado a incurrir.

Desde la perspectiva de la empresa, Delichia mía se encuentra en la etapa de introducción dentro del mercado, por ser una empresa nueva dentro del mismo, pero basándonos en lo que respecta al mercado podemos decir que este se encuentra en crecimiento, ya que a medida que pasa el tiempo se va otorgando mayor importancia a la alimentación saludable.

Por último, podemos concluir según datos obtenidos a través de la evaluación financiera realizada, que el valor actual neto (VAN) es positivo Gs. 258.636.507.- y la tasa interna de retorno (TIR) 37,55%, lo que determina que Delichia Mía es un proyecto viable.