



# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“VIABILIDAD DE MERCADO PARA LA CREACIÓN DE UNA  
DULCERÍA CON DISEÑOS PERSONALIZADOS Y PRODUCTOS  
PARA PERSONAS CON INTOLERANCIA ALIMENTICIA EN LA  
CIUDAD DE PIURA – AÑO 2015”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

SEMINARIO BALAREZO, SIDY BENITZA

**ASESOR**

DR. CASTILLO PALACIOS, FREDDY WILLIAM

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

MARKETING

**PIURA – PERÚ  
2015**

**PÁGINA DEL JURADO**

-----  
DR. CASTILLO PALACIOS, FREDDY WILLIAM

Presidente

-----  
MG. SANCHEZ PACHECO, LUIS

Secretario

-----  
MG. NOBLECILLA SAAVEDRA, MILENA

Vocal

## **Dedicatoria**

La presente investigación está dedicada a Dios toda mi familia y a las personas que confiaron en mí, en mi esfuerzo para no rendirme en toda mi trayectoria universitaria, que me dieron fuerzas para mantenerme fuerte hasta el final.

Es gracias a todos que estoy presentando la investigación realizada, demostrando que soy capaz de cumplir las metas y objetivos que me trazo.

## **Agradecimiento.**

Agradezco en especial a mis profesores: Freddy Castillo y Juan Pablo León, por su orientación para la elaboración de esta tesis, a todas las personas que llegaron a mi vida y me ayudaron a seguir adelante y a Dios mediante, conmigo siempre.

¡Muchas gracias!

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Sidy Benitza Seminario Balarezo con DNI N° 42386171, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional De Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Piura, Julio 2015

Sidy Benitza Seminario Balarezo.

## **Presentación.**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grado y Título de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Viabilidad de mercado para la creación de una dulcería con diseños personalizados y productos para personas con intolerancia alimenticia en la ciudad de Piura – año 2015”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en administración.

La Autora.

## ÍNDICE

	Pág
CARATULA.....	i.
Página del jurado.....	ii.
Dedicatoria.....	iii.
Agradecimiento.....	iv.
Declaración de autenticidad.....	v.
Presentación.....	vi.
Índice.....	vii.
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>12</b>
<b>II. MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>43</b>
2.1. Variables.....	43
2.2. Operacionalización de variables.....	43
2.3. Metodología.....	43
2.4. Tipo de estudio.....	43
2.5. Diseño de investigación.....	45
2.6. Población, muestra y muestreo.....	45
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	46
2.8. Métodos de análisis de datos.....	47
2.9. Aspectos éticos.....	48
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>49</b>
<b>IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>87</b>
<b>V. CONCLUSIÓN.....</b>	<b>97</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>99</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>100</b>
ANEXOS.....	103

## ÍNDICE DE TABLAS.

	Pág.
Tabla 1: Población de análisis.....	45
Tabla 2: Tamaño de muestra.....	45
Tabla 3: División de encuestas para cada nivel socio-económico.....	46
Tabla 4: Sexo.....	49
Tabla 5: Edad.....	50
Tabla 6: Frecuencia de consume de dulces.....	51
Tabla 7: Impedimentos alimenticios.....	52
Tabla 8: Selección de impedimentos alimenticios.....	53
Tabla 9: Productos con mayor consume.....	54
Tabla 10: Número de dulcerías conocidas en la ciudad de Piura. ....	55
Tabla 11: Interés en una dulcería que ofrezca productos para personas con limitaciones alimenticias. ....	56
Tabla 12: Idea innovadora de una dulcería que ofrezca productos para personas con limitaciones alimenticias y que cuiden su salud.....	57
Tabla 13: Califique de las siguientes empresas, la calidad de los productos. El chalán.....	58
Tabla 14: Califique de las siguientes empresas, la calidad de los productos. Dos en uno.....	58
Tabla 15: Califique de las siguientes empresas, la calidad de los productos. La españolita..	59
Tabla 16: Califique de las siguientes empresas, la calidad de los productos. Capuccino.....	59
Tabla 17: Califique de las siguientes empresas, la calidad de los productos. D´pauli.....	60
Tabla 18: Califique de las siguientes empresas, el aspecto de los productos. El chalán.....	61
Tabla 19: Califique de las siguientes empresas, el aspecto de los productos. Dos en una....	61
Tabla 20: Califique de las siguientes empresas, el aspecto de los productos. La Españolita.....	62
Tabla 21: Califique de las siguientes empresas, el aspecto de los productos. Capuccino.....	62
Tabla 22: Califique de las siguientes empresas, el aspecto de los productos. D´pauli.....	63
Tabla 23: Califique de las siguientes empresas, la constancia del sabor de los productos. El chalán.....	64
Tabla 24: Califique de las siguientes empresas, la constancia del sabor de los productos. Dos en uno.....	64



	Pág.
Tabla 25: Califique de las siguientes empresas, la constancia del sabor de los productos. La española.....	65
Tabla 26: Califique de las siguientes empresas, la constancia del sabor de los productos. Capuccino.....	65
Tabla 27: Califique de las siguientes empresas, la constancia del sabor de los productos. D'pauli.....	66
Tabla 28: Mencione a cual dulcería va más a menudo. ....	67
Tabla 29: Preferencia del nivel de dulzura de un producto. ....	68
Tabla 30: Opinión de si les gustase que hubiese una dulcería con una mejor elaboración...	69
Tabla 31: Aspecto que se considere más importante para la presentación de un dulce. ....	70
Tabla 32: Si Se abriera una dulcería de este tipo consumiría sus productos. ....	71
Tabla 33: Oportunidad de diseño de productos.....	72
Tabla 34: Estimación de costo por cada producto. Tortas por porción.....	73
Tabla 35: Estimación de costo por cada producto. Tortas completas.....	73
Tabla 36: Estimación de costo por cada producto. Galletas por caja de 12.....	74
Tabla 37: Estimación de costo por cada producto. Cupcakes por caja de 6.....	74
Tabla 38: Estimación de costo por cada producto. Chocolates por caja de 12.....	75
Tabla 39: Proyección de la demanda.....	83
Tabla 40: Proyección de la oferta.....	84
Tabla 41: Proyección del balance de la oferta-demanda.....	85

## RESUMEN.

Esta investigación pretende evaluar la viabilidad de mercado para la creación de una dulcería en la ciudad de Piura. La cual se fundamenta en una observación general sobre la comercialización de dulces y las dulcerías de la ciudad de Piura; donde se observa que se necesita precisión y mucho talento, por lo que a la pastelería se le considera una de las disciplinas más laboriosas, para así lograr obtener los más delicados dulces, que todo cliente espera y poder lograr satisfacer sus gustos y preferencias. El objetivo general de este proyecto es evaluar la viabilidad de mercado para la creación de una dulcería con diseños personalizados y productos para personas con intolerancia alimenticia en la ciudad de Piura – año 2015. La metodología utilizada para esta investigación fue observacional. Se ha investigado las características de la demanda para luego ser analizada, a través de una encuesta, focus group y guía de observación, lo que implica procesos de descripción, análisis e interpretación de los resultados. La población es de 84523 personas y la muestra es de 382. En conclusión, se establece el grado de aceptabilidad de este proyecto, el cual es factible a ingresar al mercado en algún momento y que a lo largo de la investigación se establece que se cuenta con demanda potencial de las personas entre los niveles socio-económicos A, B y C, quienes están dispuestos a obtener los principales productos que se ofrecen, dando resultados favorables para cada punto mencionado en este proyecto.

**Palabras clave:** viabilidad de mercado, oferta, demanda, diseños personalizados, intolerancia alimenticia.

## ABSTRACT

This research aims to assess the feasibility of creating market for a bakery store in the city of Piura. Which is based on a general comment on the sale of desserts and bakery in the city of Piura; which shows that precision and talent is needed, so the pastry is considered one of the most laborious disciplines to achieve get the most delicate sweets, all customer expects to achieve and satisfy their tastes and preferences. The overall objective of this project is to assess the market viability for the creation of a candy store with custom designs and products for people with food intolerance in the city of Piura - 2015. The methodology used for this research was observational. We have investigated the characteristics of demand then be analyzed through a survey, focus groups and observation guide, implying processes description, analysis and interpretation of results. The population is 84523 people and the sample is 382. In conclusion, the acceptability of this project, which is likely to enter the market at some point and along established research states that there are with potential of people between socioeconomic A, B and C levels who are willing to get the main products offered, giving favorable results for each point mentioned in this project demand.

**Keywords:** market viability, supply, demand, custom designs, food intolerance.