



**CARRERA: ADMINISTRACIÓN**

**TEMA:**

**“Estudio de factibilidad para la implementación de una cafetería temática ubicada en la parroquia de Nanegalito, cantón Quito.”**

**Proyecto de Plan de Negocio previo a la obtención del título de  
Tecnólogo Superior en Administración**

**AUTOR:**

**SHIRLEY NICOLE DELGADO VILLAMARIN**

**TUTOR:**

**Ing. Karina Falconí, MBA**

**D.M. Quito, 15 de septiembre del 2021**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo está dedicado principalmente a Dios quien ha sustentado mi vida en todo este tiempo y quien me ha fortalecido en medio de mi debilidad. A mi madre quien me ha acompañado en cada paso que he dado durante mi trayecto en la carrera y me ha brindado su amor, la admiro y honro. A mi padre que con su alma trabajadora y esforzada me ha enseñado a valorar cada recurso que se me ha dado y por último a mi hermana quien ha sido mi fiel amiga, siempre me ha apoyado y aconsejado, gracias doy a Dios por la vida de mi familia, son un regalo.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer al Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI por abrirme sus puertas y permitirme formar parte de su institución, a todos mis maestros que con sus cálidas enseñanzas me han guiado a lo largo de estos últimos años y principalmente agradezco a mi tutora la Ing. Karina Falconí quien con su conocimiento y dirección permitió la culminación de este trabajo.

## **AUTORIA**

Yo, Shirley Nicole Delgado Villamarin autora del presente informe, me responsabilizo por los conceptos, opiniones y propuestas contenidos en el mismo.

Atentamente

**Shirley Nicole Delgado Villamarin**

D.M. Quito, 15 de septiembre del 2021

**Ing. Karina Falconí, MBA**  
**Tutora de Trabajo de Titulación**

## **CERTIFICACIÓN**

Haber revisado el presente informe de investigación, que se ajusta a las normas institucionales y académicas establecidas por el Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI, de Quito, por tanto, se autoriza su presentación final para los fines legales pertinentes.

Ing. Karina Falconí, MBA

D.M. Quito, 15 de septiembre del 2021

## **ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA**

Conste por el presente documento la cesión de los derechos en trabajo fin de carrera, de conformidad con las siguientes cláusulas:

PRIMERA: La **Ing. Karina Falconí, MBA** y por sus propios derechos en calidad de Tutora del trabajo fin de carrera; y la Srta. Shirley Nicole Delgado Villamarin por sus propios derechos, en calidad de autora del trabajo fin de carrera.

SEGUNDA: UNO.- La Srta. Shirley Nicole Delgado Villamarin realizó el trabajo fin de carrera titulado: **“Estudio de factibilidad para la implementación de una cafetería temática ubicada en la parroquia de Nanegalito, cantón Quito.”**, para optar por el título de, Tecnólogo/a en Administración en el Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI, bajo la dirección de la **Ing. Karina Falconí, MBA**.

DOS.- Es política del Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI, que los trabajos fin de carrera se aplique, se materialicen y difundan en beneficio de la comunidad.

TERCERA: Los comparecientes, **Ing. Karina Falconí, MBA** en calidad de Tutora del trabajo fin de carrera y la Srta. Shirley Nicole Delgado Villamarin, como autora del mismo, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos en el trabajo fin de Carrera titulado: **“Estudio de factibilidad para la implementación de una cafetería temática ubicada en la parroquia de Nanegalito, cantón Quito.”**, y conceden autorización para que el ITI pueda utilizar este trabajo en su beneficio y/o de la comunidad, sin reserva alguna.

CUARTA: aceptación: las partes declaradas que aceptan expresamente todo lo estipulado en la presente cesión de derecho.

**Ing. Karina Falconí, MBA**

**Shirley Nicole Delgado Villamarin**

D.M. Quito, 15 de septiembre del 2021

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

|                                                           |     |
|-----------------------------------------------------------|-----|
| DEDICATORIA.....                                          | ii  |
| AGRADECIMIENTO .....                                      | iii |
| AUTORIA .....                                             | iv  |
| CERTIFICACIÓN.....                                        | v   |
| ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA..... | vi  |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS.....                                 | vii |
| ÍNDICE DE TABLAS.....                                     | x   |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS.....                                   | xii |
| 1. RESUMEN EJECUTIVO.....                                 | 13  |
| 1.1 Organización empresarial .....                        | 13  |
| 1.2 Investigación de mercados y marketing .....           | 13  |
| 1.3 Derecho empresarial .....                             | 14  |
| 1.4 Impacto ambiental y social .....                      | 14  |
| 1.5 Análisis financiero.....                              | 14  |
| 2. ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL.....                          | 15  |
| 2.1 Creación de la empresa.....                           | 15  |
| 2.2 Descripción de la empresa.....                        | 15  |
| 2.2.1 Importancia.....                                    | 15  |
| 2.2.2 Características.....                                | 16  |
| 2.2.3 Actividad .....                                     | 16  |
| 2.3 Tamaño de la empresa .....                            | 16  |
| 2.4 Necesidades que satisfacer .....                      | 17  |
| 2.4.1 Necesidad Fisiológica.....                          | 17  |
| 2.4.2 Necesidad de Seguridad.....                         | 17  |
| 2.4.3 Necesidad Social – Afiliación .....                 | 18  |
| 2.4.4 Necesidad de Reconocimiento.....                    | 18  |
| 2.4.5 Necesidad de Autorrealización.....                  | 18  |
| 2.5 Localización de la empresa.....                       | 19  |
| 2.6 Filosofía empresarial .....                           | 19  |
| 2.6.1 Misión.....                                         | 19  |
| 2.6.2 Visión.....                                         | 20  |
| 2.6.3 Objetivo general .....                              | 20  |
| 2.6.4 Objetivos específicos.....                          | 20  |
| 2.6.5 Meta.....                                           | 20  |
| 2.6.6 Estrategias.....                                    | 20  |
| 2.6.7 Políticas .....                                     | 21  |
| 2.6.8 FODA .....                                          | 22  |
| 2.7 Desarrollo organizacional.....                        | 23  |
| 2.7.1 Tipo de Estructura .....                            | 23  |
| 2.7.2 Formalización .....                                 | 23  |

|       |                                                        |    |
|-------|--------------------------------------------------------|----|
| 2.7.3 | Centralización – Descentralización .....               | 24 |
| 2.7.4 | Integración .....                                      | 24 |
| 2.8   | Organigrama empresarial .....                          | 25 |
| 2.9   | Funciones del personal .....                           | 26 |
| 3.    | PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y MARKETING ..... | 32 |
| 3.1   | Objetivo de mercadotecnia .....                        | 32 |
| 3.2   | Investigación de mercado .....                         | 32 |
| 3.2.1 | Modalidad.....                                         | 32 |
| 3.3   | Plan de Muestreo .....                                 | 33 |
| 3.4   | Análisis de las encuestas.....                         | 34 |
| 3.4.1 | Análisis General .....                                 | 40 |
| 3.5   | Entorno empresarial.....                               | 40 |
| 3.5.1 | Microentorno .....                                     | 40 |
| 3.5.2 | Macroentorno.....                                      | 44 |
| 3.6   | Producto y servicio .....                              | 47 |
| 3.6.1 | Producto Esencial .....                                | 47 |
| 3.6.2 | Producto real.....                                     | 47 |
| 3.6.3 | Características.....                                   | 48 |
| 3.6.4 | Calidad.....                                           | 48 |
| 3.6.5 | Estilo.....                                            | 49 |
| 3.6.6 | Marca.....                                             | 49 |
| 3.6.7 | Producto aumentado .....                               | 49 |
| 3.7   | Plan de introducción al mercado .....                  | 50 |
| 3.7.1 | Distintivos y Uniformes.....                           | 50 |
| 3.7.2 | Materiales de identificación.....                      | 52 |
| 3.7.3 | Canal de distribución y puntos de ventas .....         | 56 |
| 3.7.4 | Riesgos y oportunidades del negocio .....              | 57 |
| 3.8   | Implementación del negocio.....                        | 58 |
| 3.9   | Estudio arquitectónico .....                           | 62 |
| 4.    | PROCESO DERECHO EMPRESARIAL.....                       | 63 |
| 5.    | PROCESO DE IMPACTO AMBIENTAL Y SOCIAL .....            | 67 |
| 5.1   | Impacto ambiental .....                                | 67 |
| 5.2   | Impacto social.....                                    | 68 |
| 6.    | PROCESO FINANCIERO .....                               | 69 |
| 6.1   | Introducción.....                                      | 69 |
| 6.2   | Inversiones.....                                       | 69 |
| 6.3   | Activos Fijos.....                                     | 69 |
| 6.4   | Activos diferidos.....                                 | 70 |
| 6.5   | Capital de trabajo.....                                | 70 |
| 6.6   | Sueldos.....                                           | 72 |
| 6.7   | Depreciación activos fijos .....                       | 73 |
| 6.8   | Amortizaciones.....                                    | 73 |
| 6.9   | Estructura capital .....                               | 74 |

|        |                                      |    |
|--------|--------------------------------------|----|
| 6.10   | Tabla de amortización .....          | 75 |
| 6.11   | Punto de equilibrio.....             | 75 |
|        | Fijación de Precios.....             | 76 |
| 6.12   | Estado de resultados .....           | 80 |
| 6.13   | Flujo de caja.....                   | 82 |
| 6.14   | Cálculo del TIR y el VAN .....       | 82 |
| 6.14.1 | VAN (Valor Actual Neto) .....        | 83 |
| 6.14.2 | TIR (Tasa Interna de Retorno).....   | 83 |
| 7.     | CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES ..... | 84 |
| 7.1    | Conclusiones.....                    | 84 |
| 7.2    | Recomendaciones .....                | 84 |
| 7.3    | Bibliografía.....                    | 85 |
| 7.4    | Anexos .....                         | 86 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|                                                                            |    |
|----------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Tabla 1:</b> Funciones de Administradora.....                           | 26 |
| <b>Tabla 2:</b> Méritos aspectos a considerar, administradora .....        | 27 |
| <b>Tabla 3:</b> Funciones de Chef.....                                     | 28 |
| <b>Tabla 4:</b> Méritos aspectos a considerar, chef.....                   | 29 |
| <b>Tabla 5:</b> Funciones de Ayudante de servicios .....                   | 30 |
| <b>Tabla 6:</b> Méritos aspectos a considerar, ayudante de servicios ..... | 31 |
| <b>Tabla 7:</b> Pregunta 1.....                                            | 34 |
| <b>Tabla 8:</b> Pregunta 2.....                                            | 35 |
| <b>Tabla 9:</b> Pregunta 3.....                                            | 36 |
| <b>Tabla 10:</b> Pregunta 4.....                                           | 37 |
| <b>Tabla 11:</b> Pregunta 5.....                                           | 38 |
| <b>Tabla 12:</b> Pregunta 6.....                                           | 39 |
| <b>Tabla 13:</b> Proveedores .....                                         | 43 |
| <b>Tabla 14:</b> Financiamiento publicidad .....                           | 57 |
| <b>Tabla 15:</b> Arriendo del local.....                                   | 58 |
| <b>Tabla 16:</b> Equipos industriales .....                                | 58 |
| <b>Tabla 17:</b> Equipos de computación .....                              | 59 |
| <b>Tabla 18:</b> Muebles y enseres .....                                   | 59 |
| <b>Tabla 19:</b> Equipos industriales de seguridad.....                    | 60 |
| <b>Tabla 20:</b> Suministros de oficina.....                               | 60 |
| <b>Tabla 21:</b> Servicios básicos .....                                   | 61 |
| <b>Tabla 22:</b> Materiales de limpieza .....                              | 61 |
| <b>Tabla 23:</b> Activos Fijos .....                                       | 69 |
| <b>Tabla 24:</b> Activos diferidos .....                                   | 70 |
| <b>Tabla 25:</b> Capital de trabajo .....                                  | 71 |
| <b>Tabla 26:</b> Detalles de inversión .....                               | 71 |
| <b>Tabla 27:</b> Sueldos .....                                             | 72 |
| <b>Tabla 28:</b> Decimos.....                                              | 72 |
| <b>Tabla 29:</b> Sueldos totales.....                                      | 72 |
| <b>Tabla 30:</b> Depreciación de activos fijos .....                       | 73 |
| <b>Tabla 31:</b> Amortizaciones.....                                       | 74 |
| <b>Tabla 32:</b> Capital .....                                             | 74 |
| <b>Tabla 33:</b> Tabla de Amortización .....                               | 75 |
| <b>Tabla 34:</b> Datos punto de equilibrio .....                           | 75 |
| <b>Tabla 35:</b> Margen de contribución .....                              | 76 |
| <b>Tabla 36:</b> Receta estándar.....                                      | 77 |
| <b>Tabla 37:</b> Receta estándar.....                                      | 78 |
| <b>Tabla 38:</b> Receta estándar.....                                      | 79 |
| <b>Tabla 39:</b> Punto de equilibrio .....                                 | 80 |

|                                             |    |
|---------------------------------------------|----|
| <b>Tabla 40:</b> Ventas /costos.....        | 80 |
| <b>Tabla 41:</b> Estado de resultados ..... | 81 |
| <b>Tabla 42:</b> Flujo de caja .....        | 82 |
| <b>Tabla 43:</b> VAN/ TIR.....              | 83 |

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

|                                                        |    |
|--------------------------------------------------------|----|
| <b>Gráfico 1.</b> Pirámide de Maslow .....             | 17 |
| <b>Gráfico 2.</b> Ubicación.....                       | 19 |
| <b>Gráfico 3.</b> Organigrama empresarial .....        | 25 |
| <b>Gráfico 4.</b> Pregunta 1.....                      | 34 |
| <b>Gráfico 5.</b> Pregunta 2.....                      | 35 |
| <b>Gráfico 6.</b> Pregunta 3.....                      | 36 |
| <b>Gráfico 7.</b> Pregunta 4.....                      | 37 |
| <b>Gráfico 8.</b> Pregunta 5.....                      | 38 |
| <b>Gráfico 9.</b> Pregunta 6.....                      | 39 |
| <b>Gráfico 10.</b> Esquema del microentorno .....      | 41 |
| <b>Gráfico 11.</b> Ubicación.....                      | 41 |
| <b>Gráfico 12.</b> Esquema del macroentorno .....      | 44 |
| <b>Gráfico 13.</b> Diseño uniforme .....               | 50 |
| <b>Gráfico 14.</b> Diseño uniforme .....               | 51 |
| <b>Gráfico 15.</b> Logotipo .....                      | 52 |
| <b>Gráfico 16.</b> Tarjeta de presentación.....        | 53 |
| <b>Gráfico 17.</b> Tarjeta de presentación.....        | 54 |
| <b>Gráfico 18.</b> Hoja membretada.....                | 55 |
| <b>Gráfico 19.</b> Diseño interno de La Cafetera ..... | 62 |

# **“Estudio de factibilidad para la implementación de una cafetería temática ubicada en la parroquia de Nanegalito, cantón Quito.”**

**Shirley Nicole Delgado Villamarin**

Ing. Karina Falconí, MBA

D.M. Quito 15 de septiembre del 2021

## **1. RESUMEN EJECUTIVO**

### **1.1 Organización empresarial**

Para conocer la factibilidad para la creación de una cafetería en la parroquia de Nanegalito se realizarán varios estudios y procesos sistemáticos. Dentro de estos está el análisis administrativo donde se podrá evidenciar la importancia de crear este negocio, conociendo que es lo que va a ofrecer a la parroquia. También se estudiará cuáles son las necesidades que va a suplir el nuevo emprendimiento a los habitantes de Nanegalito y de qué forma se enfocará en dar productos y un servicio de calidad de acuerdo a las necesidades de los clientes. El establecer una estructura formal permite que la empresa conozca su misión, visión y la forma como va a funcionar y así sepa de qué manera se dará su crecimiento para que logre el cumplimiento de sus objetivos con eficiencia y eficacia.

### **1.2 Investigación de mercados y marketing**

En la parte de investigación de mercados y marketing se realizará una encuesta mediante la cual la empresa conocerá que es lo que esperan los habitantes de Nanegalito con respecto a su negocio, también se llegará a saber cuál es la apertura que le dan al negocio y se ampliará el conocimiento que la empresa tiene de los gustos y preferencias de los nanegalitenses, para así enfocar sus productos y la decoración del local en base a este conocimiento. El área de marketing permite que la empresa genere su imagen personal donde se diseña el logotipo, los colores y uniformes, así como también conocer cuál es el canal de distribución y porque medios se dará información del local a los clientes.

### **1.3 Derecho empresarial**

En cuanto al aspecto legal, analizarlo permite que la cafetería tenga una visión clara de los permisos, normas, leyes y reglamentos que debe cumplir, la empresa profundizará en cada uno de ellos con el fin de garantizar su constitución de forma responsable para beneficio de la cafetería y de todos los miembros que la conforman.

### **1.4 Impacto ambiental y social**

El cuidado ambiental y social es indispensable para que la empresa logre trabajar brindando beneficios a todo su entorno, así como su estructura interna. En esta área la empresa establecerá políticas que garanticen el accionar de todos los trabajadores para el crecimiento integral de la empresa.

### **1.5 Análisis financiero**

Finalmente, en la parte financiera se determinará cual es la inversión total que se realizará para establecer la cafetería, se conocerá el punto de equilibrio para que a partir de ahí se estructuren las ventas que generarán ganancias para la empresa, también se detallara los activos fijos, diferidos y el capital de trabajo.

## **2. ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL**

### **2.1 Creación de la empresa**

La cafetería surge de la necesidad de brindar a los habitantes de la parroquia de Nanegalito un establecimiento que sea acogedor, distintivo e innovador que brinde variedad de comida y de calidad. Los diferentes restaurantes que ya existen tienen una infraestructura similar y no generan en las personas una sensación de exclusividad. Al diseñar la cafetería con una estructura y decoración distinta a los restaurantes tradicionales que hay en la parroquia, generará gran interés no solo de los habitantes de Nanegalito sino también de los alrededores. Es útil que las personas tengan un lugar al cual acudir y poder simplemente tomar una taza de café y descansar. La cafetería se convertiría en un refugio para darse un respiro, brindando alimentos novedosos y hechos con materia prima de buena calidad para satisfacer las necesidades de los clientes.

### **2.2 Descripción de la empresa**

La cafetería se ubicará en la Parroquia de Nanegalito. Se trata de una microempresa que busca crear un espacio donde las personas tengan un lugar diferente al cual acudir que no solo satisfaga su necesidad biológica, sino que les permita sentirse cómodos, disfrutar de un delicioso platillo, recibir una atención de calidad y sentir la exclusividad del local y la comida.

#### **2.2.1 Importancia**

En la Parroquia de Nanegalito existen muchos restaurantes, pero ninguno ofrece platos novedosos que combine productos de la zona con preparaciones modernas, al establecer la cafetería se espera que los habitantes tengan un lugar donde disfruten de alimentos exclusivos y diferentes a los ofrecidos en la parroquia. La cafetería permitirá que el cliente tenga más opciones a la hora de elegir que consumir y se preocupará por hacerle sentir a gusto, tomando en cuenta sus intereses. Por eso se creó un establecimiento que se adapte a las necesidades de lo que buscan los futuros clientes y que brinde variedad de sabores y calidad en todos los alimentos.

### **2.2.2 Características**

Responsabilidad social: La cafetería comprende la importancia de incentivar el respeto mutuo y la colaboración entre trabajadores permitiendo así que los clientes internos se sientan parte importante de la empresa y de esta manera el bienestar interno sea reflejado en el trato con los clientes externos.

Investigación e innovación: La cafetería busca mantener un constante análisis y estudio de las necesidades de los clientes nanegalitenses con el fin de proveer productos que generen la satisfacción de estos. Investigar postres que se elaboren con productos de la zona que permita al cliente degustar de sabores conocidos pero elaborados de forma innovadora.

Responsabilidad ambiental: La cafetería busca ayudar al medio ambiente utilizando empaques compostables hechos a base de plantas para los pedidos a domicilio. Estos embaces son necesarios ya que se descomponen con rapidez para beneficio de la naturaleza.

La cafetería espera generar un corazón de servicio en sus trabajadores, sabiendo que el propósito del negocio es brindar un trato de calidad y alimentos que sean de beneficio y disfrute para el cliente.

### **2.2.3 Actividad**

Es un establecimiento de servicio, específicamente una cafetería donde se prepara alimentos para su consumo inmediato, se ofrece comida para servirse y llevar, de igual forma bebidas frías como calientes.

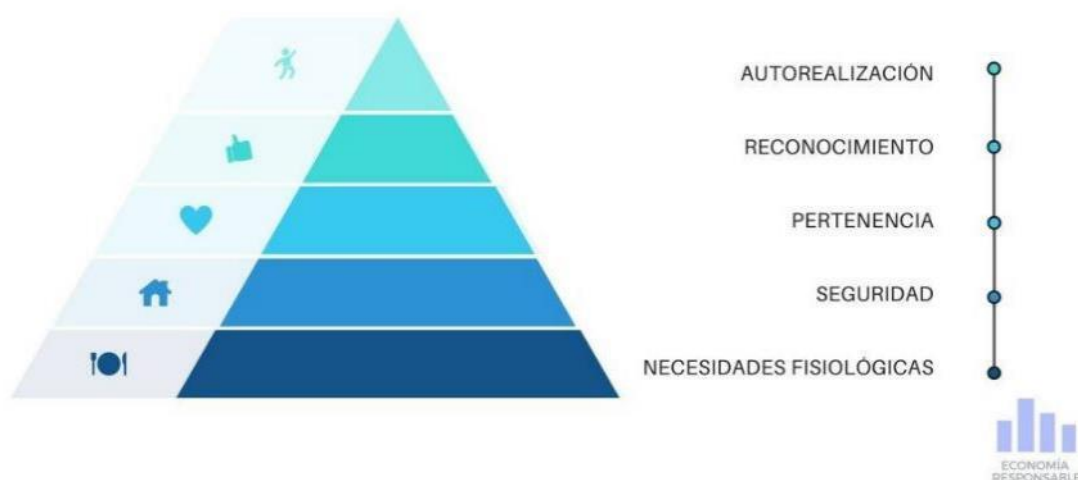
## **2.3 Tamaño de la empresa**

La cafetería es una microempresa que estará establecida por 3 áreas básicas: ejecutiva, producción y almacenamiento, y de servicio.

La empresa contará con:

- Administradora
- Chef
- Ayudante de servicios

## 2.4 Necesidades que satisfacer



**Gráfico 1.** Pirámide de Maslow

Fuente: Pirámide de Maslow. (Barandiarán, 2021). Recuperado de <https://economiaresponsable.com/blog/piramide-de-maslow/>

### 2.4.1 Necesidad Fisiológica

Esta microempresa satisface principalmente la necesidad fisiológica de las personas porque brinda alimentos y bebidas que la gente consume a diario.

### 2.4.2 Necesidad de Seguridad

El local contará con las medidas de bioseguridad establecidas por los agentes gubernamentales y mantendrá una limpieza constante después de cada cliente, para generar confianza en estos. Los alimentos pasarán por un proceso de calidad antes de usarse y protocolos de preparación que garantice la higiene y frescura de la comida.

El personal estará altamente capacitado y brindará un trato de respeto y amabilidad generando un ambiente confortable y acogedor. El establecimiento estará ubicado en la principal donde existe gran cantidad de transeúntes y contará con un garaje frente al local que permita que los clientes se sientan tranquilos al dejar su auto.

Los trabajadores contarán con un horario y funciones establecidas desde el inicio del contrato, al igual que el cumplimiento de sus derechos. Se respetarán las leyes y reglamentos establecidos para el trabajador en los organismos gubernamentales y se velará por su seguridad física y mental.

### **2.4.3 Necesidad Social – Afiliación**

La cafetería busca generar un ambiente laboral de calidad que permita la participación mutua de los trabajadores para una mejora constante en la empresa, al igual que establecer una buena comunicación entre las diferentes áreas que existen, de tal forma que el buen ambiente interno sea reflejado externamente para beneficio completo de la empresa.

Es un establecimiento diseñado para que las personas compartan en familia, generando un trato cordial entre microempresa-cliente.

### **2.4.4 Necesidad de Reconocimiento**

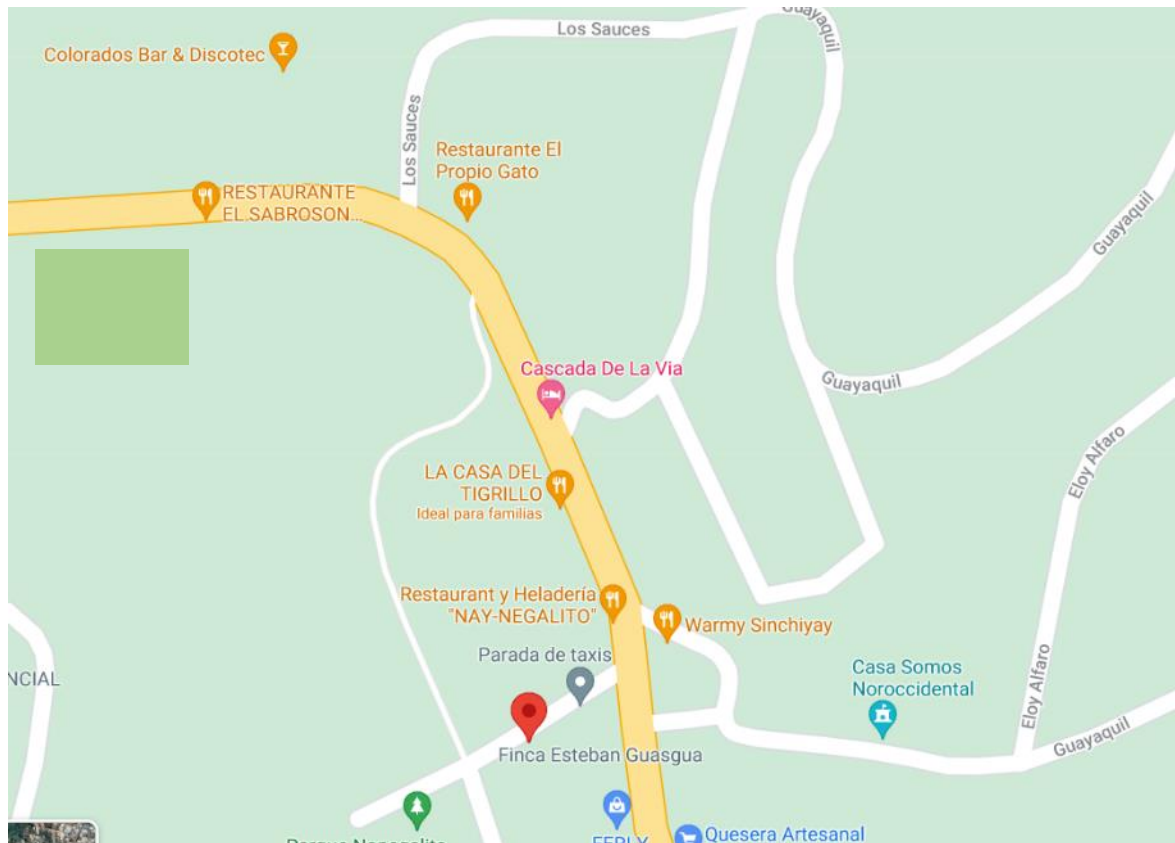
La cafetería contará con una decoración en colores cálidos y arreglos de plantas que permita una experiencia distinta al cliente; mesas amplias; variedad de postres, desayunos y platos especiales al igual que bebidas tanto calientes como frías; buena atención al cliente siempre con cordialidad y tomando en cuenta sus recomendaciones.

### **2.4.5 Necesidad de Autorrealización**

La cafetería busca mejorar e innovar cada día brindando un servicio de calidad que busque la gratificación tanto de los clientes internos como externos, siendo reconocida a nivel parroquial y forme parte de la identidad de Nanegalito.

## 2.5 Localización de la empresa

La cafetería estará ubicada en la parroquia de Nanegalito, del cantón Quito, provincia de Pichincha, Ecuador, en la Av. principal, barrio la Colina.



**Gráfico 2.** Ubicación

Fuente: Ubicación de la cafetería. (GoogleMaps, 2021). Recuperado de <https://www.google.com/maps/place/Nanegalito/@0.0627808,-78.6828457,17.88z/data=!4m5!3m4!1s0x8e2a80c63dc144b5:0x2b136185adf44bc3!8m2!3d0.062176!4d-78.682022>

## 2.6 Filosofía empresarial

### 2.6.1 Misión

Brindar a los habitantes de Nanegalito alimentos de calidad, elaborados con los productos propios de la zona, en un ambiente acogedor e innovador con el propósito de satisfacer sus necesidades.

### **2.6.2 Visión**

Ser una cafetería reconocida en la parroquia de Nanegalito con la finalidad de generar más empleo y abastecer de productos que los clientes disfruten.

### **2.6.3 Objetivo general**

- Ser una cafetería reconocida a nivel parroquial brindando calidad e innovación.

### **2.6.4 Objetivos específicos**

- Capacitar a los empleados cada tres meses para mejora del proceso de producción y servicio.
- Invertir \$75 dólares al mes en publicidad para dar a conocer la cafetería tanto a los habitantes de Nanegalito como a sus visitantes.
- Realizar cada dos meses una reunión involucrando a todos los trabajadores donde se realice un análisis general de la empresa y de su progreso.

### **2.6.5 Meta**

Crear una cafetería con una infraestructura rustica que genere la apreciación de cada pieza establecida en el local para permitir que las familias que viven en la parroquia de Nanegalito disfruten de un establecimiento que brinde variedad de comida de calidad en un lugar novedoso, teniendo una liquidez de un año y medio desde la apertura y generará los ingresos para cubrir las necesidades de este negocio y lograr una rentabilidad que sea de beneficio para el crecimiento de la empresa.

### **2.6.6 Estrategias**

- Dar promociones en las fechas especiales con el propósito de que el cliente sepa que la empresa se mantiene activa en los diferentes eventos, así como también realizar reservas para cumpleaños, graduaciones, aniversarios, entre otros.

- Cada semana preparar un postre estrella utilizando productos de la zona para generar curiosidad en los consumidores.
- Tomar en cuenta las sugerencias y recomendaciones de los clientes, así como llevar a cabo un estudio de las diferentes necesidades, expectativas y deseos que tiene el mercado objetivo.

### **2.6.7 Políticas**

#### ***Los trabajadores***

- Mantener el respeto y una buena comunicación entre compañeros.
- Llegar con puntualidad y cumplir con las actividades que les sean asignadas a cada empleado.
- Mantener una buena imagen personal.
- Llevar el uniforme exclusivamente en las horas de trabajo.
- Comunicar a tiempo cualquier contratiempo laboral.
- Brindar un trato de amabilidad y cordialidad a los clientes.
- Realizar las tareas con diligencia y honradez.
- Mantener estándares de higiene tanto personal como en la producción y servicio.
- No está permitido el uso de sustancias estupefacientes y psicotrópicas.
- Mantener exclusivamente relaciones laborales, quedando prohibida cualquier relación amorosa.
- Buscar la mejora constante de la empresa y el bienestar del cliente.

#### ***La empresa***

- Tiene que cumplir con las obligaciones establecidas por la ley en beneficio de los trabajadores.
- Es responsable de buscar satisfacer las necesidades de los clientes.
- Debe generar un buen ambiente laboral que brinde un lugar seguro y confiable para los trabajadores.
- Tiene que velar por el cuidado de los empleados en el área física y mental.

- Es responsable de capacitar trimestralmente a los trabajadores para el crecimiento personal y laboral.
- Debe brindar a los consumidores productos de calidad con una buena presentación.
- Tiene que cumplir con las obligaciones sociales, ambientales, jurídicas y económicas con sus trabajadores, clientes, proveedores y estado.

### **2.6.8 FODA**

#### ***Fortalezas***

- Infraestructura y decoración innovadora.
- Alimentos de calidad y con buena presentación.
- Trabajadores comprometidos con sus actividades.
- Garaje amplio y seguro.

#### ***Oportunidades***

- Poca competencia de cafeterías en la zona.
- Los negocios no se mantienen constantemente innovando.
- Poca presencia en redes sociales de los diferentes establecimientos de comida.
- Gran cantidad de visitantes en los fines de semana.
- Proveedores que brindan productos de calidad.

#### ***Debilidades***

- Bajo rendimiento en el mercado al ser una empresa nueva.
- La cocina tiene un espacio reducido.
- Falta de ventilación en días calurosos.
- Falta de organización en los procesos de producción.

### ***Amenazas***

- Restricciones debido a la pandemia actual.
- Despidos o reducción de salarios a diferentes personas que viven en la parroquia.
- Reducción del subsidio a los combustibles y por ende los precios de los productos incrementan.
- Inestabilidad económica del país por motivos de la emergencia sanitaria.

## **2.7 Desarrollo organizacional**

### **2.7.1 Tipo de Estructura**

#### ***Diferenciación***

En la cafetería la comunicación que se establezca será de tipo vertical, dirigida por gerencia hasta los niveles operativos, con el objetivo de llevar una supervisión eficiente y una comunicación que garantice la participación de todos los trabajadores.

La organización será de tipo jerárquico y está estructurada de la siguiente manera:

#### ***Nivel Gerencial***

- Administradora

#### ***Nivel Operativo***

- Chef
- Ayudante de servicios

### **2.7.2 Formalización**

La cafetería se regirá a políticas, manuales de procesos, valores empresariales, estrategias y metas establecidas en relación a la misión y visión de la empresa, creada bajo una identidad estructurada desde el inicio del establecimiento y acatando todas las exigencias jurídicas, laborales, sociales y ambientales.

Para comenzar a funcionar la microempresa La Cafetera cumplirá con todos los requisitos legales establecidos por los entes reguladores.

### **2.7.3 Centralización – Descentralización**

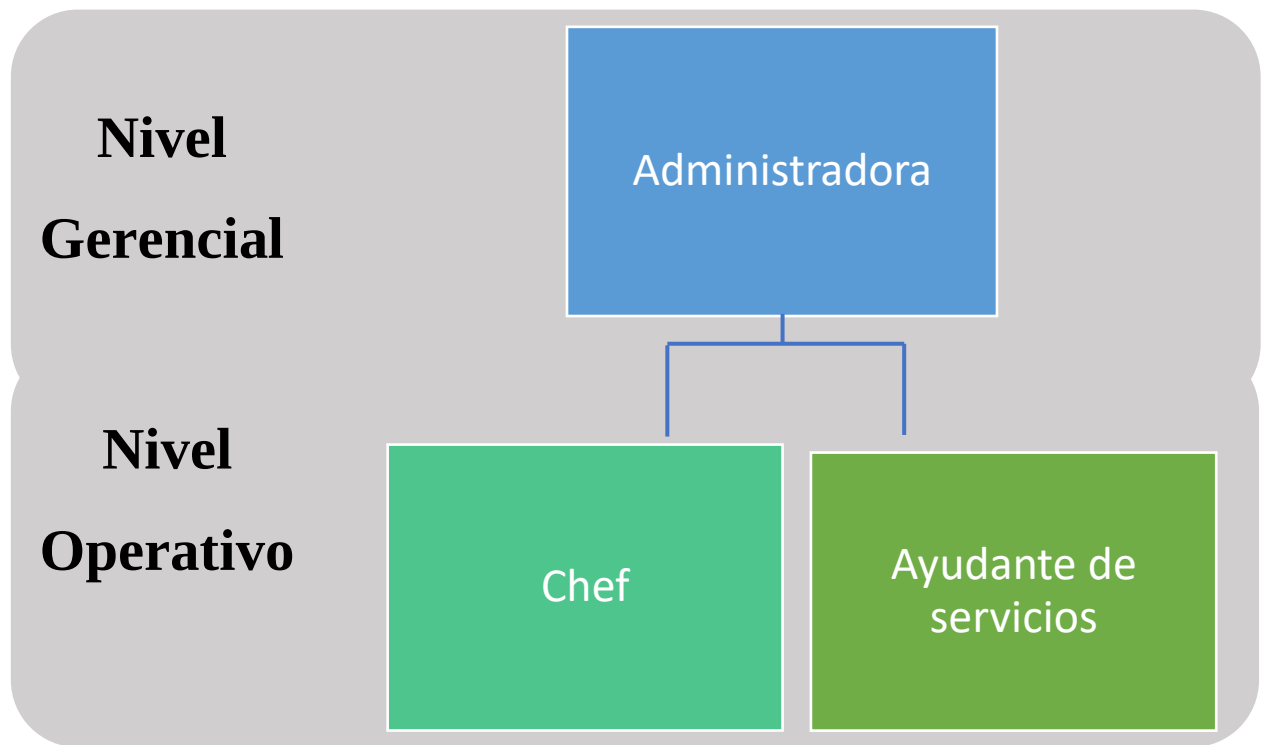
La cafetería centrará sus actividades en el área administrativa, de dirección y regulación; de esta forma se direccionará el trabajo de forma eficaz garantizando la satisfacción de los clientes y la buena organización de los empleados.

La descentralización se da desde el nivel gerencial al designar funciones, permitiendo que los trabajadores se sientan parte integral de la empresa y velen por su cuidado, al dejar que participen los diferentes niveles se busca que exista una buena comunicación, integración, interés y apreciación por parte de los empleados hacia la empresa.

### **2.7.4 Integración**

La integración organizacional se establecerá por medio de procesos estructurados por el área gerencial. La empresa contará con procesos de compra, venta, producción y servicio. Este sistema de gestión permitirá un control oportuno que garantizará una buena organización dentro del establecimiento y la cooperación de todos los trabajadores.

## 2.8 Organigrama empresarial



**Gráfico 3.** Organigrama empresarial

Fuente: Organigrama empresarial de la cafetería. Delgado, N. (2021). Quito.

## 2.9 Funciones del personal

### PUESTO DE ADMINISTRADORA

**Tabla 1:** Funciones de Administradora

|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Empresa</b>                 | La Cafetera                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Unidad administrativa</b>   | Área ejecutiva                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Denominación del puesto</b> | Administradora                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Misión del puesto</b>       | Supervisar las diferentes actividades de los trabajadores; gestionar los pagos legales, tributarios y laborales de la empresa y los empleados; resolver los problemas que se presenten y escuchar las diferentes quejas y recomendaciones tanto de los trabajadores como de los clientes; realizar el proceso de compra de los alimentos; velar por la mejora y crecimiento del negocio |
| <b>Rol del puesto</b>          | <ul style="list-style-type: none"><li>• Administración y supervisión de procesos de producción, compra, venta y servicio de la empresa</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Remuneración</b>            | \$ 500                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

*Nota:* Detalle puesto de Administradora. Delgado, N. (2021). Quito.

## Méritos aspectos a considerar

**Tabla 2:** Méritos aspectos a considerar, administradora

| Instrucción formal                                               | Experiencia                                             | Capacitación                                                                                                                                                                                                 | Competencias del puesto                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tecnólogo en Administración de Empresas, contabilidad o finanzas | Mínima 1 año de experiencia en administración gerencial | Administración de personal y procesos contables<br>Gestión y optimización de recursos<br>Liderazgo y gerencia<br>Uso de Kardex y registro de inventario<br>Buen trato con el personal y relaciones laborales | Creatividad<br>Innovación<br>Buena comunicación<br>Responsabilidad<br>Honestidad<br>Buena actitud<br>Liderazgo<br>Empático<br>Visionario/a<br>Puntualidad<br>Respeto<br>Resolución de problemas<br>Buen manejo de los recursos |

*Nota:* Descripción Administradora. Delgado, N. (2021). Quito.

## PUESTO DE CHEF

**Tabla 3:** Funciones de Chef

|                                |                                                                                                                                                          |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Empresa</b>                 | La Cafetera                                                                                                                                              |
| <b>Unidad administrativa</b>   | Área de producción y almacenamiento                                                                                                                      |
| <b>Denominación del puesto</b> | Chef                                                                                                                                                     |
| <b>Misión del puesto</b>       | Almacenar los alimentos; preparación de platillos; realizar la decoración y presentación de los diferentes platos; limpiar y ordenar la cocina           |
| <b>Rol del puesto</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparar los alimentos y presentación de los mismos</li> <li>• Almacenar y limpiar el área de cocina</li> </ul> |
| <b>Remuneración</b>            | \$ 400                                                                                                                                                   |

*Nota:* Detalle puesto de Chef. Delgado, N. (2021). Quito.

## Méritos aspectos a considerar

**Tabla 4:** Méritos aspectos a considerar, chef

| Instrucción formal                        | Experiencia                                                        | Capacitación                                                                                                                                                                                                                                                                         | Competencias del puesto                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tecnólogo en Gastronomía o nivel superior | Mínima 6 meses de experiencia en repostería y cocina de vanguardia | Buena gestión de recursos<br>Preparación de platos tradicionales<br>Medición de porciones en relación al número de platos<br>Repostería creativa<br>Presentación de platos<br>Conocimiento y dominio de cocina de vanguardia<br>Preparación de los alimentos en diferentes cocciones | Buena comunicación<br>Adaptabilidad<br>Creatividad<br>Iniciativa<br>Trabajo en equipo<br>Puntualidad<br>Respeto<br>Integridad<br>Buen gestor de recursos<br>Tolerancia al estrés<br>Compromiso<br>Responsabilidad<br>Buen sabor de los alimentos preparados |

*Nota:* Descripción Chef. Delgado, N. (2021). Quito.

## PUESTO DE AYUDANTE DE SERVICIOS

**Tabla 5:** Funciones de Ayudante de servicios

|                                |                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Empresa</b>                 | La Cafetera                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Unidad administrativa</b>   | Área de servicio                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Denominación del puesto</b> | Ayudante de servicios                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Misión del puesto</b>       | Realizar reservas, servir los platos preparados con amabilidad y buen trato; mantener una buena comunicación con el cliente y ayudarlo a elegir el pedido; realizar el cobro después de que los clientes terminen sus alimentos |
| <b>Rol del puesto</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención al cliente</li> <li>• Toma de pedidos</li> <li>• Entrega de los alimentos a la mesa</li> <li>• Cobranza</li> </ul>                                                            |
| <b>Remuneración</b>            | \$ 400                                                                                                                                                                                                                          |

*Nota:* Detalle puesto de Ayudante de servicios. Delgado, N. (2021). Quito.

## Méritos aspectos a considerar

**Tabla 6:** Méritos aspectos a considerar, ayudante de servicios

| Instrucción formal                                                                                                            | Experiencia                                                   | Capacitación                                                                                                                                                                | Competencias del puesto                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Mínimo estudiante de administración de empresas, comunicación social o talento humano</p> <p>Dominio del idioma inglés</p> | <p>Al menos 6 meses de experiencia en atención al cliente</p> | <p>Buen trato al cliente</p> <p>Análisis de las necesidades del cliente</p> <p>Cobranza</p> <p>Manejo de cuentas contables</p> <p>Manejo de redes sociales y página web</p> | <p>Responsabilidad</p> <p>Buena actitud</p> <p>Comunicación efectiva</p> <p>Puntualidad</p> <p>Buena resolución de problemas</p> <p>Adaptabilidad</p> <p>Buen manejo de finanzas</p> <p>Honradez</p> <p>Respeto</p> <p>Empatía</p> <p>Capacidad de escucha</p> <p>Sociabilidad</p> <p>Trabajo en equipo</p> |

*Nota:* Descripción Ayudante de servicios. Delgado, N. (2021). Quito.

### **3. PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y MARKETING**

#### **3.1 Objetivo de mercadotecnia**

Hacer que la cafetería dentro de un año sea conocida por la calidad de sus productos, el buen trato que brinda a sus clientes y por la ambientación del local, aplicando el boca a boca, así como haciendo uso de las redes sociales.

#### **3.2 Investigación de mercado**

La cafetería realizó una investigación aplicada, documental y de campo para obtener información que le sea útil y poder analizarla para beneficio de la empresa. La investigación aplicada la llevo a cabo a través de un estudio sobre los alimentos que se ofrecen en una cafetería y por otro lado el efecto que causa la decoración en los clientes.

Para concluir con este análisis se realizó una investigación documental en la cual se obtuvo datos de fuentes primarias y secundarias sobre las diferentes recetas que se pueden ofrecer y cuál es su procedimiento; otros de los aspectos que se estudió son los productos de la zona y cuáles son los más consumidos y también como las frutas combinan en diferentes postres y cuáles son las más pedidas por la población del Noroccidente de Pichincha. Finalmente se aplicó una investigación de campo por medio de encuestas realizadas a los habitantes de Nanegalito para conocer cuáles son sus gustos, preferencias y necesidades en relación a una cafetería.

##### **3.2.1 Modalidad**

La recolección de datos se realizó de forma virtual por medio de un modelo de encuesta que se envió a cada uno de los contactos obtenidos de las personas que pertenecen a la población a estudiar. Las respuestas recibidas fueron analizadas con el fin de proceder a la toma de decisiones, valorando los intereses de los habitantes de Nanegalito.

### 3.3 Plan de Muestreo

Según el censo realizado por el INEC (2015) la parroquia de Nanegalito posee 3026 habitantes, contando con sus barrios rurales y urbanos. Para el análisis pertinente de la cafetería se procedió a sacar la muestra mediante la siguiente formula:

$$n = \frac{(z)^2 * P * Q * N}{(e)^2(N - 1) + (Z)^2 * P * Q}$$

Dónde:

N= Población segmentada

Z= Nivel de confianza 95% (1.96)

P= Proporción de defectos esperados 50% (0.5)

Q= Probabilidad negativa 50% (0.5)

e= Error de estimación 5% (0.05)

n= tamaño de la muestra

$$n = \frac{3,8416 * 0,5 * 0,5 * 3026}{0,0025 * 3025 * 3,84 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{2906}{8,5229}$$

$$n = 341$$

### 3.4 Análisis de las encuestas

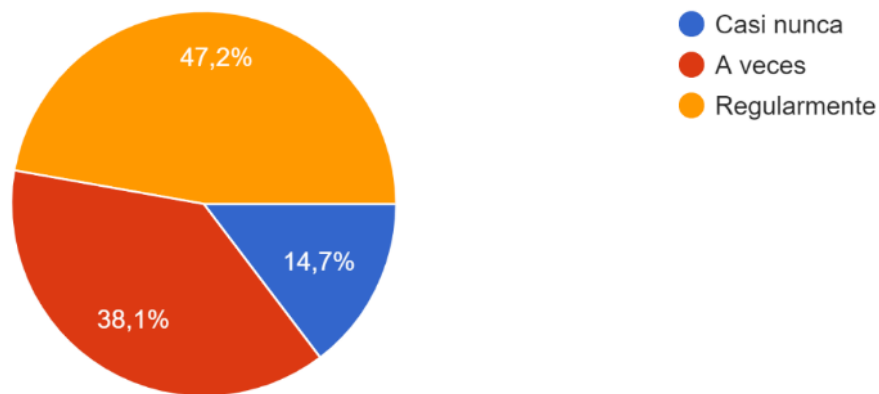
#### Pregunta 1

(Ver anexo 1)

**Tabla 7:** Pregunta 1

| ¿Con que frecuencia usted visita una cafetería? |            |             |
|-------------------------------------------------|------------|-------------|
| RESPUESTA                                       | CANTIDAD   | PORCENTAJE  |
| Casi nunca                                      | 50         | 14,7%       |
| A veces                                         | 130        | 38,1%       |
| Regularmente                                    | 161        | 47,2%       |
| <b>TOTAL</b>                                    | <b>341</b> | <b>100%</b> |

*Nota:* ¿Con que frecuencia usted visita una cafetería?. Delgado, N. (2021). Quito.



**Gráfico 4.** Pregunta 1

Fuente: Gráfico circular. Delgado, N. (2021). Quito.

**Análisis:** Del 100% de los encuestados el 47,2% manifiesta que visita cafeterías con regularidad, esto es beneficioso ya que muchas personas podrán tomar como alternativa la nueva cafetería.

## Pregunta 2

Tabla 8: Pregunta 2

| ¿Cuánto dinero estaría dispuesto a gastar en una salida a una cafetería? |            |             |
|--------------------------------------------------------------------------|------------|-------------|
| RESPUESTA                                                                | CANTIDAD   | PORCENTAJE  |
| \$5                                                                      | 90         | 26,4%       |
| \$10                                                                     | 182        | 53,4%       |
| \$15                                                                     | 69         | 20,2%       |
| <b>TOTAL</b>                                                             | <b>341</b> | <b>100%</b> |

*Nota:* ¿Cuánto dinero estaría dispuesto a gastar en una salida a una cafetería?. Delgado, N. (2021). Quito.

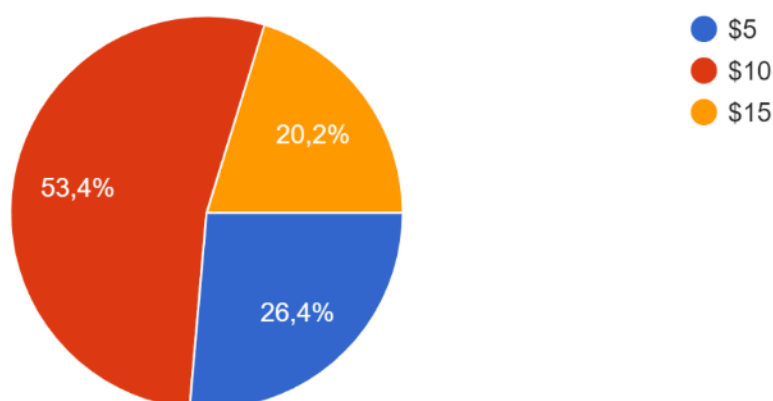


Gráfico 5. Pregunta 2

Fuente: Gráfico circular. Delgado, N. (2021). Quito.

**Análisis:** Del 100% de los encuestados el 53,4% están dispuestos a gastar una cantidad de dinero considerable en una salida a una cafetería. Lo que genera una oportunidad para esta nueva empresa, al permitirle ofrecer productos de calidad con un buen ambiente a precios que representen una ganancia para el establecimiento.

### Pregunta 3

Tabla 9: Pregunta 3

| ¿Cuál de los siguientes postres prefiere? |            |             |
|-------------------------------------------|------------|-------------|
| RESPUESTA                                 | CANTIDAD   | PORCENTAJE  |
| Cheesecake                                | 86         | 25,2%       |
| Pastel de chocolate                       | 161        | 47,2%       |
| Galletas                                  | 50         | 14,7%       |
| Waffles/crepes                            | 44         | 12,9%       |
| <b>TOTAL</b>                              | <b>341</b> | <b>100%</b> |

*Nota:* ¿Cuál de los siguientes postres prefiere?. Delgado, N. (2021). Quito.

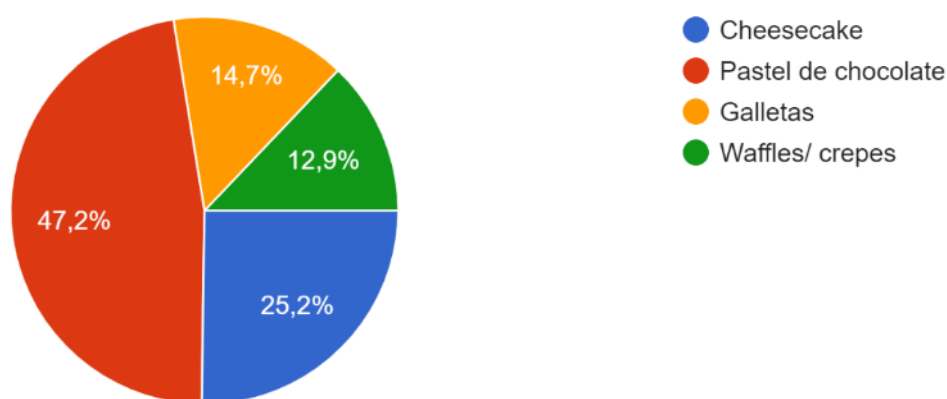


Gráfico 6. Pregunta 3

Fuente: Gráfico circular. Delgado, N. (2021). Quito.

**Análisis:** Del 100% de las personas encuestadas el 47,2% prefieren el pastel de chocolate frente a otros postres, este resultado permite que la cafetería pueda elegir cuál será su producto estrella y cuáles son los alimentos que necesita vender al público.

#### Pregunta 4

Tabla 10: Pregunta 4

| ¿Conoce cafeterías con infraestructura rústica (antiguo y natural)? |            |             |
|---------------------------------------------------------------------|------------|-------------|
| RESPUESTA                                                           | CANTIDAD   | PORCENTAJE  |
| Si                                                                  | 49         | 14,4%       |
| No                                                                  | 292        | 85,6%       |
| <b>TOTAL</b>                                                        | <b>341</b> | <b>100%</b> |

*Nota:* ¿Conoce cafeterías con infraestructura rústica (antiguo y natural)?. Delgado, N. (2021).

Quito.

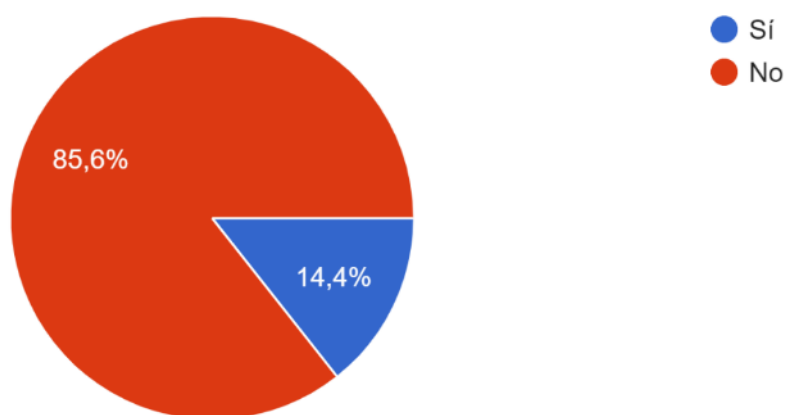


Gráfico 7. Pregunta 4

Fuente: Gráfico circular. Delgado, N. (2021). Quito.

**Análisis:** Del 100% de las personas que fueron encuestadas el 85,6% no conocen cafeterías con diseño rustico lo que garantiza que la creación de una cafetería con este estilo será innovadora frente a los negocios tradicionales de la parroquia.

## Pregunta 5

Tabla 11: Pregunta 5

| ¿Si existiera una cafetería de diseño rústico en la zona usted asistiría? |            |             |
|---------------------------------------------------------------------------|------------|-------------|
| RESPUESTA                                                                 | CANTIDAD   | PORCENTAJE  |
| Si                                                                        | 313        | 91,8%       |
| No                                                                        | 28         | 8,2%        |
| <b>TOTAL</b>                                                              | <b>341</b> | <b>100%</b> |

*Nota:* ¿Si existiera una cafetería de diseño rústico en la zona usted asistiría?. Delgado, N. (2021). Quito.

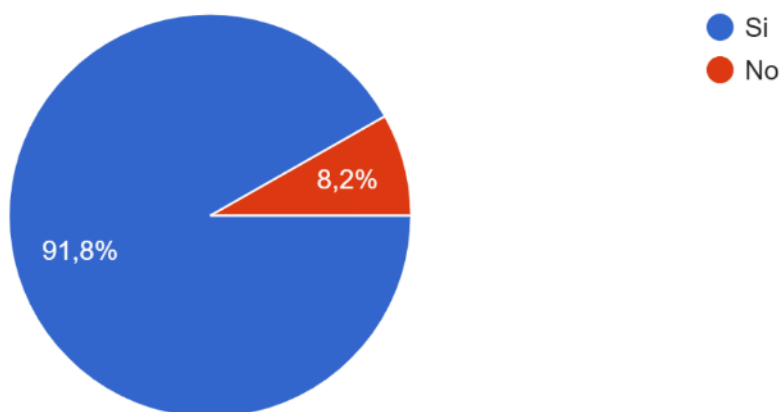


Gráfico 8. Pregunta 5

Fuente: Gráfico circular. Delgado, N. (2021). Quito.

**Análisis:** Del 100% de los encuestados el 91,8% han manifestado que si irían a una cafetería con un diseño rustico. Esto permite que la empresa mantenga el diseño que se ha predestinado pues las personas le han dado una gran aceptación.

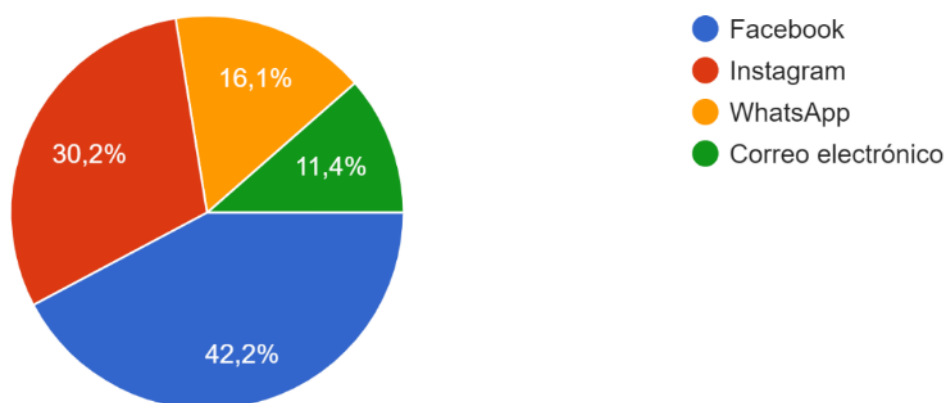
## Pregunta 6

**Tabla 12:** Pregunta 6

| ¿Por qué medio le gustaría recibir información de la cafetería? |            |             |
|-----------------------------------------------------------------|------------|-------------|
| RESPUESTA                                                       | CANTIDAD   | PORCENTAJE  |
| Facebook                                                        | 144        | 42,2%       |
| Instagram                                                       | 103        | 30,2%       |
| WhatsApp                                                        | 55         | 16,1%       |
| Correo electrónico                                              | 39         | 11,4%       |
| <b>TOTAL</b>                                                    | <b>341</b> | <b>100%</b> |

*Nota:* ¿Por qué medio le gustaría recibir información de la cafetería?. Delgado, N. (2021).

Quito.



**Gráfico 9.** Pregunta 6

Fuente: Gráfico circular. Delgado, N. (2021). Quito.

**Análisis:** Del 100% de las personas encuestadas el 42,2% prefieren que se les dé información de la cafetería a través de Facebook, esta es la red más utilizada por los habitantes de la parroquia, seguida de Instagram. Este resultado permite que la empresa se enfoque en mantener estas redes sociales activas para que las personas puedan interactuar a través de este medio tecnológico.

### **3.4.1 Análisis General**

Con la encuesta se pudo evidenciar que los habitantes de la parroquia Nanegalito si frecuentan las cafeterías y están dispuestos a pagar un dinero considerable en cada visita, este es un punto muy importante ya que existe una buena disposición de las personas por las cafeterías. Al realizar preguntas sobre las preferencias de los habitantes frente a los diferentes productos, permite que la empresa conozca cuáles son sus gustos y así tomar en cuenta que tipo de alimentos y bebidas debe incluir dentro de su menú.

El mantener un diseño rustico en la cafetería, se vuelve favorable ya que la mayor parte de los encuestados revelaron que no conocen cafeterías con estas características y debido a lo innovador que se vuelve para los moradores la mayor parte manifestó que está dispuesto a visitar la cafetería.

Finalmente, la encuesta permitió que la empresa conozca cuales son las redes sociales que más se utilizan, con el fin de transmitir la información de la cafetería a través de ellas y publicar contenido que genere valor para los usuarios y así la empresa podrá mantener una buena comunicación con sus clientes y los conocerá mejor.

Gracias a la encuesta se concluyó que la creación de una cafetería tiene una gran acogida por los habitantes de Nanegalito.

## **3.5 Entorno empresarial**

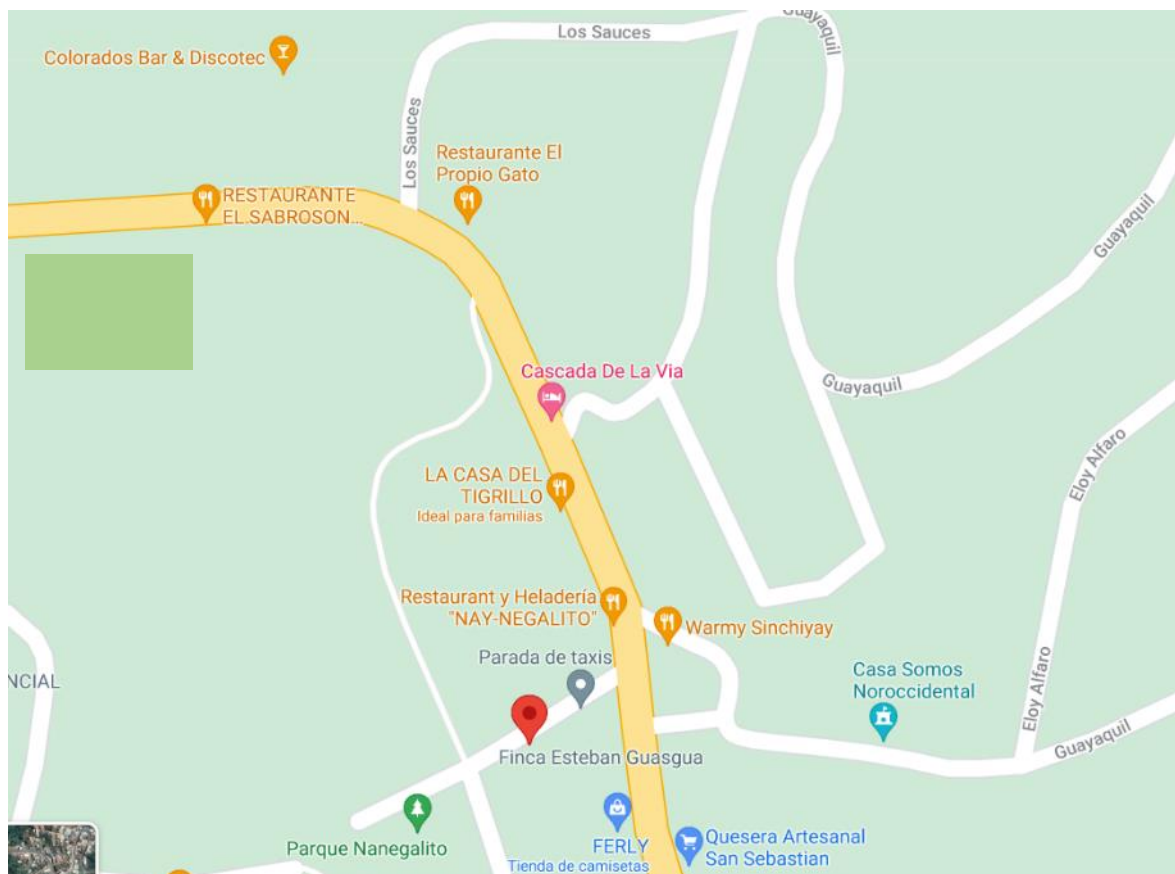
### **3.5.1 Microentorno**

El microentorno para la cafetería se refiere a todos los aspectos o elementos que están directamente relacionados con la empresa y donde se puede ejercer un control.



**Gráfico 10.** Esquema del microentorno

Fuente: Esquema del microentorno de la Cafetería. Delgado, N. (2021). Quito.



**Gráfico 11.** Ubicación

Fuente: Ubicación. (GoogleMaps, 2021). Recuperado de <https://www.google.com/maps/place/Nanegalito/@0.0627808,-78.6828457,17.88z/data=!4m5!3m4!1s0x8e2a80c63dc144b5:0x2b136185adf44bc3!8m2!3d0.062176!4d-78.682022>

- **Competencia directa**

Después de analizar los establecimientos que se encuentran en el mismo sector que la cafetería y que representan una competencia directa, se halló un local llamado “Paumar”, que se encuentra ubicado en la calle Quito. Para determinar esta competencia se estableció parámetros como los tipos de alimentos que se ofrecen, la categoría a la que pertenece y el tipo de establecimiento.

Paumar mantiene un flujo de ventas mayor por las noches, es un local diseñado con colores oscuros y sus productos tienen una preparación común.

- **Competencia indirecta**

Existen varios establecimientos que son competencia indirecta para la empresa, considerando las áreas cercanas a la manzana donde estará ubicada la cafetería:

En la calle principal del barrio Centro se encuentran dos panaderías juntas la una se llama El Propio Gato y la otra Karina donde se vende panes, pasteles y postres.

En la calle Eugenio Espejo y Rumiñahui existe otra panadería llamada Kalambur que vende variedad de panes y postres.

- **Sustitutos**

En la calle principal se encuentra el restaurante El Sabrosón que ofrece alimentos al igual que bebidas, aunque no pertenezca al mismo tipo de establecimiento ofrece productos para su consumo inmediato.

- **Proveedores**

Para mantener un buen estándar de calidad la cafetería a elegido proveedores que brinden productos frescos y a tiempo.

**Tabla 13:** Proveedores

| Tabla de proveedores      |                                                                                                                                                                                                   |                                             |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Materia prima             |                                                                                                                                                                                                   |                                             |
| Proveedor                 | Fiabilidad y beneficios                                                                                                                                                                           | Producto                                    |
| <b>Abarrotes Milenita</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Precios justos</li> <li>• Alimentos frescos</li> <li>• Calidad de los productos</li> <li>• Facilidad de pago</li> <li>• Variedad de productos</li> </ul> | Harinas, endulzantes, champiñones, aderezos |
| <b>Frutería Oti</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Frutas en buen estado</li> <li>• Variedad de productos</li> <li>• Precios económicos</li> <li>• Entrega a tiempo</li> </ul>                              | Frutas, verduras y tubérculos               |
| <b>Tienda Sofía</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Productos frescos</li> <li>• Precios justos</li> <li>• Entrega directo al establecimiento</li> <li>• Variedad de productos</li> </ul>                    | Lácteos y derivados                         |

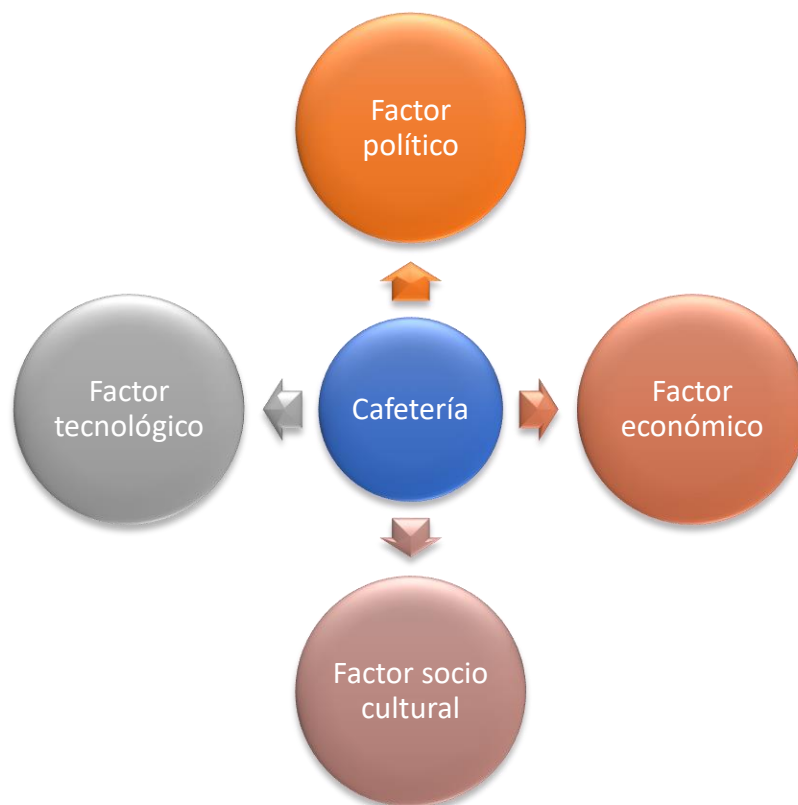
*Nota:* Proveedores. Delgado, N. (2021). Quito.

- **Clientes**

La cafetería se centra en las familias de la Parroquia de Nanegalito que buscan un lugar innovador y exclusivo, donde degusten de platos con una buena decoración.

### 3.5.2 Macroentorno

Se refiere a aquellas fuerzas y factores externos que influyen en la cafetería. La empresa no tiene control directo sobre estas.



**Gráfico 12.** Esquema del macroentorno

Fuente: Esquema del macroentorno de la Cafetería. Delgado, N. (2021). Quito.

- **Factor Político**

Las leyes, ordenanzas, decretos y acuerdos que emite el gobierno a través de las diferentes entidades afectan a la empresa, por eso se busca conocer cuáles son las autoridades gubernamentales que rigen a la cafetería, así como las normas que se han establecido, para que de esta forma la empresa se mantenga informada y pueda tomar cualquier decisión a tiempo.

El Ministerio de Turismo es quien regula los diferentes establecimientos de alimentos y bebidas incluyendo las cafeterías, lo hace a través del Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas. La cafetería cumplirá con los requisitos establecidos por esta entidad con el fin de garantizar productos seguros para los consumidores, así como instalaciones y equipamiento en un buen estado y mantendrá la higiene en todas las áreas de la empresa, también cumplirá con los procesos tributarios del SRI y acatará las ordenanzas emitidas por el Ministerio de Trabajo a través de sus políticas dispuestas para beneficio de los empleados.

Otro de los entes reguladores es La Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA) es quien se encarga de normar las condiciones de los productos en cuanto al aspecto higiénico y sanitario. También se ha tomado en cuenta que debido a la emergencia sanitaria se estableció un protocolo de medidas de bioseguridad para los diferentes negocios, con el objetivo de cuidar de las personas.

La cafetería cumplirá con las leyes y ordenanzas emitidas por las autoridades, velará por el cuidado de la empresa en todas sus áreas para garantizar un lugar óptimo y seguro para las personas que visiten la cafetería, de igual forma se mantendrá informada de cualquier cambio que se realice y respetará las disposiciones establecidas.

- **Factor Económico**

El país se ha visto gravemente afectado por la pandemia, muchos negocios tuvieron que cerrar al no tener ingresos suficientes para sostenerse, otros se vieron obligados a despedir a gran parte de sus empleados o reducirles el sueldo, pero no solo las empresas privadas se han visto afectadas, en el ámbito público también tuvieron que hacer recorte del personal. En los últimos meses el Ecuador ha tratado de reponerse y el turismo ha empezado a activarse, se espera una recuperación en el área de consumo de los hogares para que la economía mejore. En la parte financiera se busca reestablecer las tasas de interés para tener un sistema más competitivo.

La fijación de precios de la cafetería se mantendrá en relación a la tasa de inflación anual, tomando en cuenta la variación de los precios con respecto a la materia prima. También se optimizará la utilización de los recursos de la empresa, buscando que cada trabajador realice sus actividades de forma eficiente.

- **Factor Sociocultural**

A los ecuatorianos les gusta reunirse a conversar, discutir, compartir con sus familiares y amigos, y la mayoría prefiere elegir lugares que sean auténticos en su estructura y decoración. Lo que es conveniente para la cafetería ya que está busca crear un ambiente cálido, donde las personas puedan disfrutar al tomarse simplemente una taza de café o té. Otro de los aspectos a tomar en cuenta es que gran parte de los miembros de las diferentes familias consumen café y les agrada su aroma.

La cafetería utilizará frutas de la zona para sus postres con el objetivo de valorar la diversidad agrícola de la parroquia de Nanegalito.

- **Factor Tecnológico**

La tecnología avanza a pasos agigantados y cada vez más se observa como forma parte del día a día de las personas. En el ámbito comercial la tecnología ha dotado a los establecimientos de maquinaria que facilita y agiliza el trabajo.

En otra área donde mayormente se utiliza es en Marketing donde se busca llegar a más clientes mediante las redes sociales, páginas web, aplicaciones, blogs, entre otros. La cafetería se mantendrá actualizada en los medios de comunicación que se utilizan actualmente para generar una relación entre microempresa-cliente, al mantenerlos constantemente informados de promociones, realizar publicaciones con contenido de valor, permitir el acceso a la ubicación del negocio mediante Google Maps y realizar reservas. De igual forma utilizará implementos tecnológicos que permitan realizar las actividades de una forma más eficiente.

### **3.6 Producto y servicio**

La cafetería ofrece variedad de bebidas frías y calientes, alimentos preparados para su consumo inmediato y postres que se elaboran con productos propios de la zona. Todos los platillos se realizan bajo estándares de calidad y se presentan con una buena decoración. En cuando a sus servicios la cafetería realiza reservas, entregas a domicilio y platos para llevar. Dentro de su establecimiento mantiene una decoración que combina la madera junto con las plantas dándole un aire rustico y brindando comodidad y exclusividad.

#### **3.6.1 Producto Esencial**

Gracias a la encuesta realizada la cafetería logró conocer que alimentos las personas prefieren y así tomar en cuenta sus gustos. El producto principal que se venderá en la cafetería es el pastel de chocolate acompañado con una bebida y buena música. La experiencia de degustar este postre añadiéndole el diseño distintivo de la cafetería junto con la ambientación cálida y acogedora genera un resultado satisfactorio para los clientes.

#### **3.6.2 Producto real**

La cafetería elabora una gran variedad de alimentos y bebidas que contiene en su menú algunos de los más representativos se encuentran:

- Biscochos acompañados con una bebida caliente.
- Batidos de yogurt con fruta natural.

- Postres como el pastel de chocolate y el cheesecake elaborado de diferentes sabores con frutas de la zona.
- Empanadas de yuca y bolones de verde con un relleno de queso fresco fabricado por los productores de esta misma zona.

### **3.6.3 Características**

Cada producto está elaborado con profesionalismo e innovación, serán servidos en platos de madera ya que todo el ambiente es rustico. Se presentan los alimentos con una buena decoración y cordialidad por parte de todos los empleados de la cafetería, de igual forma se mantiene la predisposición a responder cualquier duda, sugerencia y reclamo por parte del cliente, teniendo en cuenta que toda retroalimentación es para el crecimiento de la empresa.

Se cumplen con los manuales de bioseguridad para que la gente pueda sentirse segura y se mantiene estrictos procesos de elaboración de los alimentos para garantizar la calidad de cada platillo.

### **3.6.4 Calidad**

La calidad es uno de los aspectos más importantes a considerar dentro de la empresa, por esto se llevará a cabo un manual de Buenas Prácticas de Manufactura, donde se detalla las acciones, procesos y aspectos a tomar en cuenta en el almacenamiento y producción de cada alimento, tales como:

- Mantener la cadena de frío de la materia prima
- Limpiar el lugar de trabajo
- Mantener las uñas cortas y limpias
- Ubicar los desechos en el tacho de basura
- Mantener el equipos, utensilios y herramientas en buenas condiciones
- Realizar la limpieza de los equipos, utensilios y herramientas
- Lugar de almacenamiento a temperaturas optimas
- Conocer el tipo de procedimiento de acuerdo a cada alimento

- Mantener un tiempo de cocción adecuado para los diferentes productos
- Mantener un sistema FIFO
- Higiene personal de los trabajadores

### **3.6.5 Estilo**

La cafetería maneja un estilo rústico, generando un ambiente relajado y confortable que conecte con la naturaleza. Mantiene colores cálidos e incluye plantas y flores que le dan un aire de frescura. En cuanto a los alimentos, estos se sirven en platos de madera para que se mantenga la rusticidad del local. Para el servicio de alimentos para llevar se utilizan empaques compostables que garantizan el cuidado del medio ambiente.

### **3.6.6 Marca**

El nombre de la empresa es La Cafetera, este nombre surgió al ver a las distintas familias nanegalitenses amantes del café, se busca representar que no se necesita grandes cosas para disfrutar, sino basta con una tasa de café y un buen clima. Dentro del establecimiento el aroma a café es su distintivo, permitiendo que las familias y amigos disfruten de una mañana o tarde donde puedan combinar su bebida favorita junto con un ambiente natural.

### **3.6.7 Producto aumentado**

La Cafetera mantiene una infraestructura distinta al resto de cafeterías y restaurantes de la zona, las personas reciben productos de calidad y exclusividad pues se busca que la decoración de cada plato sea un aspecto que tomen en cuenta al visitar La Cafetera. El ambiente cálido y acogedor al que se expone el cliente es algo que diferencia a este negocio frente a otros.

### 3.7 Plan de introducción al mercado

#### 3.7.1 Distintivos y Uniformes

##### Área de Cocina

El chef y el ayudante de servicios recibirá el uniforme proporcionado por la empresa al inicio de su contratación. El uniforme constará de:

- **Chef**
  - Toca de chef
  - Chaqueta negra de manga corta con detalles en color marrón y el sello de la empresa en la parte superior derecha
  - Pantalón marrón de cocina
  - Zapatos negros de cocina (antideslizantes)
  - Medias negras largas



**Gráfico 13.** Diseño uniforme

Fuente: Diseño del uniforme, chef. Delgado, N. (2021). Quito.

- **Ayudante de servicios**

- Camisa negra de manga corta con detalles en color marrón
- Delantal de color marrón con bolsillos en la parte inferior de la cintura de color café claro y el sello bordado en la parte superior derecha
- Pantalón negro
- Zapatos negros (antideslizantes)
- Medias negras largas



**Gráfico 14.** Diseño uniforme

Fuente: Diseño del uniforme, ayudante de servicios. Delgado, N. (2021). Quito.

### 3.7.2 Materiales de identificación

#### Logotipo



**Gráfico 15.** Logotipo

Fuente: Logotipo de La Cafetera. Delgado, N. (2021). Quito.

Elementos a destacar:

- El dibujo de la cafetera ubicada en el centro representa el nombre de forma clara.
- En los extremos se colocó semillas de café que genera la idea del aroma que se disfruta en una cafetería.
- Se colocó en la parte superior el nombre de la empresa.
- El eslogan de la cafetería “aroma y sabor”.

Los colores usados:

- Color negro de fondo que representa el color del café cargado.
- Color café en diferentes tonos ya que representa a las semillas de café.
- Color gris para el dibujo de la cafetera, este color resalta sobre los demás.
- La variedad de colores en tonos café y negro representan sin duda alguna a una cafetería.

### **Tarjetas de presentación**

En el anverso puede apreciarse el logotipo que representa a la empresa.



**Gráfico 16.** Tarjeta de presentación

Fuente: Anverso tarjeta de presentación. Delgado, N. (2021). Quito.

En el reverso se detalló los números de contacto de la administradora, el correo electrónico de la empresa y el link para que las personas puedan acceder a la página de Facebook. Se añadió de igual forma la dirección del establecimiento.



**Gráfico 17.** Tarjeta de presentación

Fuente: Reverso tarjeta de presentación. Delgado N. (2021). Quito.

### **Hoja membretada**

Se ha elaborado una hoja membretada para ser usada en oficios, cartas y declaraciones formales. Esto se ha creado con el fin de mantener la formalidad de la empresa.



**Gráfico 18.** Hoja membretada

Fuente: Hoja membretada. Delgado, N. (2021). Quito.

### **3.7.3 Canal de distribución y puntos de ventas**

El establecimiento de La Cafetera es el canal de distribución y el punto de venta físico. Este está ubicado en la parroquia de Nanegalito, en la Av. principal, barrio la Colina.

- **Promoción**

- La Cafetera mantendrá activas sus redes sociales tanto de Facebook como de Instagram.
- Realizará publicaciones que no solo busque vender, sino también la interacción con sus usuarios, conocerlos mejor y mantener una buena comunicación.
- La empresa realizará promociones para que las personas se incentiven a visitar la cafetería.

- **Contacto**

- Facebook
- Instagram
- Tarjetas de presentación
- WhatsApp

- **Correspondencia**

- Por medio del mail corporativo

- **Negociación**

- De forma directa en el establecimiento con cita previa
- Mediante videoconferencia con plataformas como Zoom o teams
- Vía telefónica

- **Financiamiento**

**Tabla 14:** Financiamiento publicidad

| Publicidad               |                |          |
|--------------------------|----------------|----------|
| Flyers                   | 500 unidades   | \$ 15,00 |
| Tarjetas de presentación | 550 unidades   | \$ 25,00 |
| Carta de presentación    | 100 unidades   | \$10,00  |
| Anuncios                 | Redes sociales | \$ 25,00 |
| <b>TOTAL</b>             |                | \$ 75,00 |
| <b>TOTAL ANUAL</b>       |                | \$ 900   |

*Nota:* Financiamiento publicidad. Delgado, N. (2021). Quito.

### 3.7.4 Riesgos y oportunidades del negocio

La pandemia que enfrenta el Ecuador afecta principalmente al área del turismo, incluyendo los restaurantes y cafeterías. Por este motivo es necesario que la empresa cumpla con todas las medidas de bioseguridad para darle al cliente un establecimiento que garantice su cuidado.

En cuanto a las oportunidades que benefician al negocio se encuentran:

- Las personas están retomando las actividades con regularidad lo que incrementa la cantidad de gente que transitan cerca de la cafetería.
- El diseño innovador del local llama la atención de los habitantes de Nanegalito, así como visitantes de otros sectores.
- La tecnología permite que a través de las redes sociales La Cafetera pueda mantener a sus usuarios informados de los productos, ofertas, realizar reservaciones, pedidos a domicilio y así mantener un contacto más directo y confiable para los consumidores y futuros clientes.

### 3.8 Implementación del negocio

- **Arriendo del local**

**Tabla 15:** Arriendo del local

| Arriendo del local |                |            |
|--------------------|----------------|------------|
| Pago Mensual       | Pago Semestral | Pago Anual |
| \$180              | \$1.080        | \$2.160    |

*Nota:* Arriendo del local. Delgado, N. (2021). Quito.

- **Equipos industriales**

**Tabla 16:** Equipos industriales

| Equipos industriales    |          |             |             |
|-------------------------|----------|-------------|-------------|
| Descripción             | Cantidad | V. Unitario | V. Total    |
| Refrigeradora           | 1        | \$ 389,01   | \$ 389,01   |
| Tanque de gas           | 1        | \$ 43,50    | \$ 43,50    |
| Licuadaora              | 1        | \$ 34,90    | \$ 34,90    |
| Batidora                | 1        | \$ 33,00    | \$ 33,00    |
| Máquina para hacer café | 1        | \$ 320,00   | \$ 320,00   |
| Cocina industrial       | 1        | \$ 325,00   | \$ 325,00   |
| Purificador de agua     | 1        | \$ 2,99     | \$ 325,00   |
| Balanza para cocina     | 1        | \$ 5,98     | \$ 5,98     |
| TOTAL                   |          |             | \$ 1.154,38 |

*Nota:* Equipos industriales. Delgado, N. (2021). Quito.

(ver anexo 2)

- **Equipos de computación**

**Tabla 17:** Equipos de computación

| Equipos de computación |          |             |           |
|------------------------|----------|-------------|-----------|
| Descripción            | Cantidad | V. Unitario | V. Total  |
| Laptop                 | 1        | \$ 399,00   | \$ 399,00 |
| <b>TOTAL</b>           |          |             | \$ 399,00 |

*Nota:* Equipos de computación. Delgado, N. (2021). Quito.

(ver anexo 3)

- **Muebles y enseres**

**Tabla 18:** Muebles y enseres

| Muebles y enseres                      |          |             |          |
|----------------------------------------|----------|-------------|----------|
| Descripción                            | Cantidad | V. Unitario | V. Total |
| Mesas de madera con sillas             | 4        | \$53,00     | 212      |
| Platos redondos grandes (dos unidades) | 5        | \$ 7,00     | 35       |
| Platos pequeños                        | 10       | \$ 0,62     | 6,2      |
| Tazas                                  | 10       | \$ 0,85     | 8,5      |
| Vasos (6 piezas)                       | 2        | \$ 7,25     | 14,5     |
| Mesa de acero inoxidable               | 1        | \$ 98,00    | 98       |
| Set de cuchillos                       | 1        | \$ 4,35     | 4,35     |
| Juego de ollas                         | 1        | \$ 41,99    | 41,99    |
| Estanterías                            | 2        | \$ 45,00    | 90       |
| Set de cubiertos                       | 1        | \$ 9,99     | 9,99     |
| Bowl acero inoxidable                  | 4        | \$ 4,22     | 16,88    |
| Moldes                                 | 2        | \$ 2,00     | 4        |
| Tabla de picar                         | 2        | \$ 2,59     | 5,18     |
| <b>TOTAL</b>                           |          |             | 546,59   |

*Nota:* Muebles y enseres. Delgado, N. (2021). Quito.

(ver anexo 3)

- **Equipos industriales de seguridad**

**Tabla 19:** Equipos industriales de seguridad

| Equipos industriales de seguridad                                             |          |             |          |
|-------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------|----------|
| Descripción                                                                   | Cantidad | V. Unitario | V. Total |
| Extintor (polvo seco) 10 Lb                                                   | 1        | \$ 19,00    | \$ 19,00 |
| Bomba de mano desinfectante                                                   | 1        | \$ 3,00     | \$ 3,00  |
| Detector de gas GLP                                                           | 1        | \$ 11,99    | \$ 11,99 |
| Rótulos de señalética (baño, salida, normas de bioseguridad, extintor, aforo) | 5        | \$ 3,36     | \$ 16,80 |
| <b>TOTAL</b>                                                                  |          |             | \$ 50,79 |

*Nota:* Equipos industriales de seguridad. Delgado, N. (2021). Quito.

(ver anexo 4)

- **Suministros de oficina**

**Tabla 20:** Suministros de oficina

| Suministros de oficina          |          |             |          |
|---------------------------------|----------|-------------|----------|
| Descripción                     | Cantidad | V. Unitario | V. Total |
| Esferos BIC (rojo, azul, negro) | 3        | \$ 0,40     | \$ 1,2   |
| Libreta                         | 2        | \$ 1,00     | \$ 2     |
| <b>TOTAL</b>                    |          |             | \$ 3,2   |
| <b>TOTAL ANUAL</b>              |          |             | \$ 38,4  |

*Nota:* Suministros de oficina. Delgado, N. (2021). Quito.

- **Servicios básicos**

**Tabla 21:** Servicios básicos

| Servicios básicos  |              |
|--------------------|--------------|
| Descripción        | Pago mensual |
| Agua               | \$ 9,00      |
| Luz                | \$ 12,00     |
| Teléfono           | \$ 5,00      |
| Internet           | \$ 15,00     |
| <b>TOTAL</b>       | \$ 41,00     |
| <b>TOTAL ANUAL</b> | \$ 492,00    |

*Nota:* Servicios básicos. Delgado, N. (2021). Quito.

- **Materiales de limpieza**

**Tabla 22:** Materiales de limpieza

| Materiales de limpieza                   |          |             |           |
|------------------------------------------|----------|-------------|-----------|
| Descripción                              | Cantidad | V. Unitario | V. Total  |
| Escoba                                   | 1        | \$ 1,25     | \$ 1,25   |
| Trapeador                                | 1        | \$ 3,89     | \$ 3,89   |
| Cloro 1 Gal                              | 1        | \$ 3,70     | \$ 3,70   |
| Desinfectante amonio cuaternario 1 Gal   | 1        | \$ 4,50     | \$ 4,50   |
| Fibra/lustre                             | 1        | \$ 0,50     | \$ 0,50   |
| Esjonja lavaplatos                       | 2        | \$ 1,50     | \$ 3,00   |
| Fundas basura industriales (10 unidades) | 1        | \$ 1,10     | \$ 1,10   |
| Pala                                     | 1        | \$ 2,50     | \$ 2,50   |
| Jabón líquido manos 1 Gal                | 1        | \$ 5,00     | \$ 5,00   |
| Papel higiénico jumbo 200 metros         | 4        | \$ 1,00     | \$ 4,00   |
| Alcohol antiséptico gel 1 Gal            | 1        | \$ 10,00    | \$ 10,00  |
| <b>TOTAL</b>                             |          |             | \$ 39,44  |
| <b>TOTAL ANUAL</b>                       |          |             | \$ 473,28 |

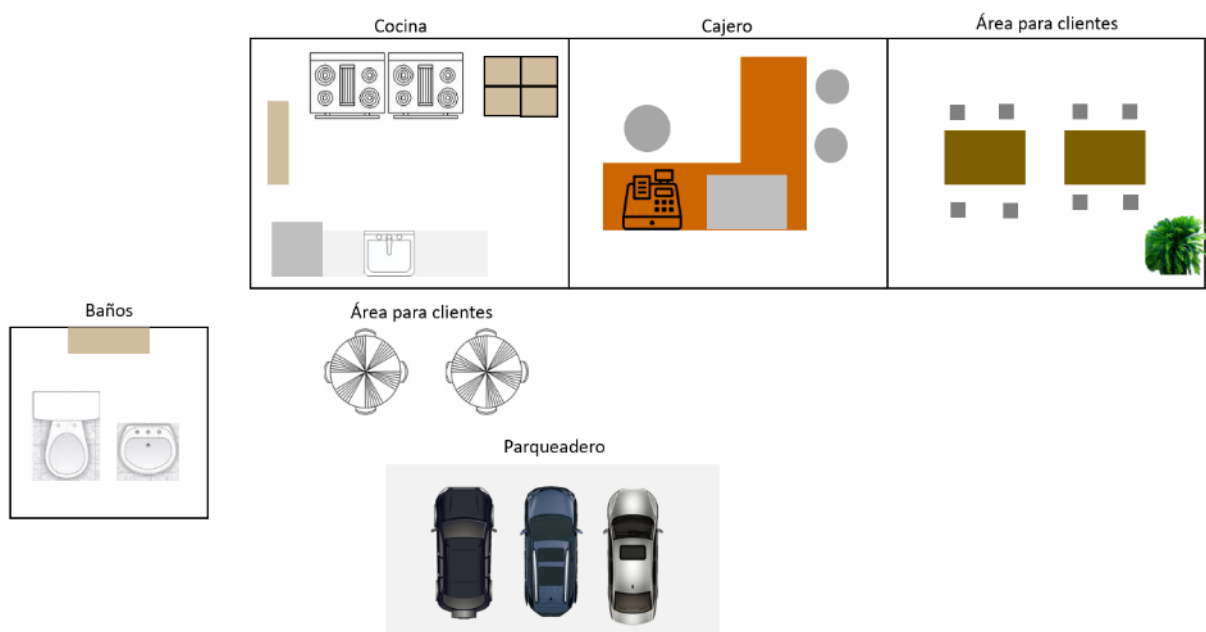
*Nota:* Materiales de limpieza. Delgado, N. (2021). Quito.

(ver anexo 4)

### 3.9 Estudio arquitectónico

Se ha tomado en cuenta el tamaño de la cafetería para designar cada espacio en específico con el fin de que tanto los trabajadores como los clientes se sientan cómodos, el aforo es de 15 personas, contiene un área de cocina donde se almacenarán los alimentos y un parqueadero para que los clientes se sientan seguros al dejar su vehículo.

#### Estructura interna del establecimiento



**Gráfico 19.** Diseño interno de La Cafetera

Fuente: Diseño de La Cafetera. Delgado, N. (2021). Quito.

## 4. PROCESO DERECHO EMPRESARIAL

Con el propósito de mantener la formalidad en la cafetería, se llevaron a cabo los tramites y permisos correspondientes.

- **Servicio de Rentas Internas (SRI)**

En esta entidad obtener el RISE (Régimen Impositivo Simplificado), no tiene ningún costo (SRI, 2021).

Para sacar el RISE es necesario:

- Cédula de identidad.
- Certificado de votación actualizado.
- Documento que especifique el lugar donde se realizará la actividad económica, como la planilla de luz, agua, teléfono, contrato de arrendamiento, entre otros.

- **Ministerio de Turismo (MINTUR)**

Para realizar el registro de alimentos y bebidas según la categorización del establecimiento (MINTUR, 2021). Los requisitos necesarios son:

- Registro Único de Contribuyentes (RUC) o Régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano (RISE).
- Certificado de informe de compatibilidad positiva o favorable de uso de suelo.
- Documento que habilite la situación legal del local si es arrendado, cedido o propio.
- Listado de precios.

- **Agencia de Regulación, Control y vigilancia Sanitaria (ARCSA)**

Para sacara el permiso de funcionamiento emitido por la entidad ARCSA, se debe cancelar un valor de \$240 (ARCSA, 2021). Los requisitos que solicitan son:

- Contar con la categorización otorgada por el Ministerio de Turismo.
- Ingresar al sistema informático de la ARCSA y registrarse.
- Llenar el formulario en la página  
<http://permisosfuncionamiento.controlsanitario.gob.ec/>.
- Emitir la orden de pago.

- **Municipio de Quito**

Se debe pagar cada año para sacar la patente municipal, el valor está calculado por cada municipio (Portal de Servicios Municipales, 2021). Los requisitos que se requieren son:

- Formulario de la declaración de Patente Municipal. Éste se puede obtener en la página [www.quito.gob.ec](http://www.quito.gob.ec).
- Copia de la cédula.
- Certificado de votación.
- Inscripción en el RUC o RISE.
- Copia de certificado de funcionamiento de bomberos del año actual.
- Copia de la factura de un servicio básico del domicilio tributario.

- **LUAE (Licencia Metropolitana Única para el Ejercicio de Actividades Económicas en el DMQ)**

No tiene costo sacar la LUAE (Portal Unico de Tramites Ciudadanos, 2021). Se necesita los siguientes requisitos:

- Registro del impuesto de Patente.
- Formulario de Solicitud LUAE.
- Cédula original del titular o Representante legal.
- Copia de la papeleta de votación.
- RUC original.
- Copia de la factura de un servicio básico del domicilio tributario.

Dentro de este proceso es necesario el permiso de rotulación, los requisitos para obtenerlo son:

- Si el local no es propio: Autorización del dueño del predio para colocar el rótulo.
- Si es propiedad horizontal: Autorización de la Asamblea de Copropietarios o del Administrador como representante legal.
- Si el rótulo es existente: Dimensiones y fotografía de la fachada del local.
- Si es rótulo nuevo: Dimensiones y esquema gráfico de cómo quedará el rótulo.

Dentro de este proceso también se debe sacar la línea de fábrica. Tiene un costo de 0.5 % de un salario básico. La entidad encargada es la Secretaría de la Dirección de Planificación (GOB, 2020). Los requisitos son:

- Copia simple de las escrituras debidamente registradas.
- Presentación de cédula y certificado de votación.
- Copia del Impuesto Predial vigente.
- Certificado de No Adeudar al municipio vigente.

Otro de los permisos que forman parte del requisito para obtener la LUAE es el permiso de suelo. La entidad encargada es la secretaria de Territorio, Hábitat y Vivienda. (Portal de Servicios Municipales, 2021). Los requisitos necesarios son:

- Ingresar al portal <https://pam.quito.gob.ec>.
- Acceder al catálogo de trámites en línea, opción desarrollo y ordenamiento territorial y escoger ‘Emisión del informe de Compatibilidad de Uso de Suelo.
- Llenar los datos requeridos, en caso de haberlos, y adjuntar en formato digital todos los requisitos establecidos.

Cuando inicia el proceso de la LUAE es necesario el permiso de bomberos, este no tiene costo (Portal de Servicios Municipales, 2021). Se necesita:

- Solicitud de inspección de local. Donde se toman en cuenta aspectos como: instalaciones eléctricas, salidas de emergencia, extintores, señalética y ventilación.
- Después de la revisión se necesita el Informe favorable de la inspección.
- Copia del RUC o RISE.

- **IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad social)**

El registro para obtener el número patronal, se lo obtiene en el IESS y no tiene ningún costo (IESS, 2021). Se requiere:

- Ingresar a la página web del IESS [www.iesg.gob.ec](http://www.iesg.gob.ec).
- Escoger la opción empleador-registro nuevo empleador.
- Ingresar el número de RUC o cédula de ciudadanía y escoger el sector al que pertenece (privado, público o doméstico).
- Ingresar los datos obligatorios que se encuentran marcados con asterisco.
- Terminar con el registro patronal, imprimir la solicitud de clave y el acuerdo de uso de la información.
- Acercarse a las agencias del IESS a los Centros de Atención Universal, portando los documentos que han sido solicitados, para obtener la clave patronal.

## **5. PROCESO DE IMPACTO AMBIENTAL Y SOCIAL**

### **5.1 Impacto ambiental**

La contaminación del medio ambiente ha aumentado en los últimos años, por este motivo La Cafetera busca implementar acciones que beneficien y cuiden al medio ambiente, tales como:

- La Cafetera utilizará embaces compostables que están elaborados a base de plantas, para sus pedidos para llevar y el servicio a domicilio. Estos empaques son beneficiosos ya que se descomponen en menor tiempo y se utilizan como abono al desintegrarse por el material del que están hechos.
- Implementará bolsas biodegradables, que necesitan un menor tiempo para su descomposición que las fundas comunes. El papel del que están hechas junto con los microorganismos del ambiente cooperan para que su proceso de desintegración se reduzca.
- Se reciclará el plástico en un basurero exclusivo y el plástico obtenido se entregará a las empresas que compran este material, en la parroquia de Nanegalito si existen estos camiones recolectores de plástico, lo que facilita que la empresa entregue este tipo de basura.
- No se utilizará papel en ningún proceso administrativo todo se enviará vía internet, y la información se subirá a la nube. Con la ventaja que crean las nuevas herramientas tecnológicas la empresa busca aprovechar la facilidad de guardar información y enviarla al instante.
- Se incentivará a los trabajadores para que utilicen el agua con responsabilidad, en los procesos de limpieza de la cocina, lavar los platos, los utensilios, etc.

## **5.2 Impacto social**

La empresa conoce la importancia de cuidar a las personas tanto las que se desenvuelven dentro de la empresa como las de afuera, por este motivo llevará a cabo diferentes acciones:

### **Igualdad de género**

La Cafetera generará oportunidad de empleo para personas de ambos sexos manteniendo un trato de respeto, salarios justos y beneficios equitativos. A cada trabajador se le asignará las actividades de acuerdo al cargo que desempeñan valorando a cada uno por igual.

### **Generar empleo**

Se contratarán a personas que vivan dentro de la parroquia de Nanegalito, generando oportunidad de crecimiento para este sector. Así también los productos que se necesitan para el funcionamiento de la cafetería se comprarán a productores y comercializadores locales, permitiendo que la parroquia pueda crecer económicamente.

### **Bienestar laboral**

La Cafetera velará por el cuidado de los trabajadores preocupándose por su bienestar físico y mental. Por esto generará un ambiente de calidad donde incentive la buena comunicación entre trabajadores y la participación activa, escuchando sus ideas, sugerencias y opiniones para beneficio de la empresa. Desde que se contrate a los trabajadores se les transmitirá cual el propósito de la empresa y que se espera de cada uno de ellos, haciéndoles saber que son parte importante para la cafetería.

## 6. PROCESO FINANCIERO

### 6.1 Introducción

En este capítulo se especifica el análisis financiero del proyecto La Cafetera, se detalla la inversión que se llevará a cabo para poner en marcha el negocio y lograr cumplir con los objetivos planteados por la empresa, analizando cada área con el fin de realizar una previsión efectiva.

### 6.2 Inversiones

La inversión permite designar recursos que ayudan a la empresa a tener un capital, compras o activos con el fin de que en el futuro se genere un beneficio mayor. Se realiza la inversión con el propósito de obtener ganancias a largo plazo.

### 6.3 Activos Fijos

Dentro de los equipos industriales se incluyen los de seguridad, también están los equipos de computación y muebles– enseres, sumando su totalidad da un valor de \$2150,76 dólares.

**Tabla 23:** Activos Fijos

| Inversiones                |                   |
|----------------------------|-------------------|
| <b>Activos fijos</b>       |                   |
| Edificio                   | \$ 0              |
| Vehículo                   | \$ 0              |
| Equipos Ind. / seguridad   | \$ 1205,17        |
| Equipos de Computación     | \$ 399,00         |
| Muebles – enseres          | \$ 546,59         |
| <b>TOTAL ACTIVOS FIJOS</b> | <b>\$ 2150,76</b> |

*Nota:* Activos fijos. Delgado, N. (2021). Quito.

## 6.4 Activos diferidos

Se refiere a los gastos legales que se necesitan para mantener a la empresa cumpliendo con todos los reglamentos que rigen en la creación de un nuevo negocio. La suma de estos gastos representa un valor de \$330 dólares.

**Tabla 24:** Activos diferidos

| Activos diferidos       |       |
|-------------------------|-------|
| Gastos de Constitución  | \$330 |
| TOTAL ACTIVOS DIFERIDOS | \$330 |

*Nota:* Activos diferidos. Delgado, N. (2021). Quito.

## 6.5 Capital de trabajo

El capital de trabajo está considerado para un año y comprende los sueldos de los trabajadores de \$18521,2 dólares; los servicios básicos que incluye agua, luz, teléfono e internet dando un valor monetario de \$492; material de oficina (libreta, esferos, etc.) con \$38,4 dólares; el material de limpieza (escoba, trapeador, pala, cloro, etc.) con el valor de \$473,28 dólares; alquiler del local por \$2160 dólares; publicidad con un valor monetario de \$900; costos de materia prima de \$3000 dólares y finalmente los gastos financieros por \$1820 dólares, dando un total de \$29885,64 dólares.

**Tabla 25:** Capital de trabajo

| <b>Capital de trabajo</b>    |                 |
|------------------------------|-----------------|
| Sueldos                      | 18521,2         |
| Servicios Básicos            | 492,00          |
| Material oficina             | 38,4            |
| Material limpieza            | 473,28          |
| Servicio auto                | 0               |
| Alquiler local               | 2160,00         |
| Publicidad                   | 900,00          |
| Adquisición de materia prima | 3000,00         |
| Gastos financieros           | 1820,00         |
| <b>TOTAL INVERSION</b>       | <b>29885,64</b> |

*Nota:* Capital de trabajo. Delgado, N. (2021). Quito.

La inversión total al considerar activos fijos, diferidos y capital de trabajo resulta en un valor de \$29885,64 dólares.

**Tabla 26:** Detalles de inversión

| <b>Total de inversión</b> |                 |
|---------------------------|-----------------|
| Total Activos Fijos       | 2150,76         |
| Total Activos Diferidos   | 330             |
| Total Capital de Trabajo  | 27404,88        |
| <b>TOTAL INVERSION</b>    | <b>29885,64</b> |

*Nota:* Detalles de inversión. Delgado, N. (2021). Quito.

## 6.6 Sueldos

En la siguiente tabla se detalla los sueldos de los tres trabajadores con todos los beneficios de ley.

**Tabla 27:** Sueldos

| Personal              | Sueldos | Anual | IESS Emp. | IESS Empresa | Gasto sueldos anual |
|-----------------------|---------|-------|-----------|--------------|---------------------|
| Administradora        | 500     | 6000  | 567       | 729          | 6162                |
| Chef                  | 400     | 4800  | 453,6     | 583,2        | 4929,6              |
| Ayudante de servicios | 400     | 4800  | 453,6     | 583,2        | 4929,6              |
| TOTAL                 | 1300    | 15600 | 1474,2    | 1895,4       | 16021,2             |

*Nota:* Sueldos de trabajadores La Cafetera. Delgado, N. (2021). Quito.

**Tabla 28:** Decimos

| Personal              | Sueldos | Décimo 4° | Décimo 3° | Total décimos |
|-----------------------|---------|-----------|-----------|---------------|
| Administradora        | 500     | 400       | 500       | 900           |
| Chef                  | 400     | 400       | 400       | 800           |
| Ayudante de servicios | 400     | 400       | 400       | 800           |
| TOTAL                 | 1300    | 1200      | 1300      | 2500          |

*Nota:* Decimos de trabajadores La Cafetera. Delgado, N. (2021). Quito.

**Tabla 29:** Sueldos totales

| Total sueldos | Tot. Decimos | Tot. Anual |
|---------------|--------------|------------|
| 16021,2       | 2500         | 18521,20   |

*Nota:* Sueldos totales. Delgado, N. (2021). Quito.

Al incluir todos los beneficios legales, el total del sueldo anual resulta en un valor de \$18521,20 dólares.

## 6.7 Depreciación activos fijos

En la depreciación se detalla el desgaste de los activos fijos por el paso del tiempo. Dentro de estos bienes están: equipos industriales que se deprecian en un 10%, equipos de computación con un 33.33 % y muebles y enseres con el 10 % dando así un total de \$308,16 dólares.

**Tabla 30:** Depreciación de activos fijos

| Depreciación activos fijos          |         |                |              |
|-------------------------------------|---------|----------------|--------------|
|                                     |         | % Depreciación | Depreciación |
| Equipos Ind.                        | 1205,17 | 10%            | 120,517      |
| Edificio                            | 0       | 20%            | 0            |
| Vehículos                           | 0       | 5%             | 0            |
| Equipos de Computación              | 399     | 33,33%         | 132,9867     |
| Muebles y Enseres                   | 546,59  | 10%            | 54,659       |
| TOTAL DEPRECIACIÓN DE ACTIVOS FIJOS |         |                | 308,16       |

*Nota:* Depreciación de activos fijos. Delgado, N. (2021). Quito.

## 6.8 Amortizaciones

Este valor representa la recuperación del valor invertido en la constitución de la empresa. La Amortización se da en un 20% dando un valor monetario de \$66, debido a que el monto total por constitución es de \$330 dólares.

**Tabla 31:** Amortizaciones

| Amortizaciones          |     |     |    |
|-------------------------|-----|-----|----|
| Porcentaje amortización |     |     |    |
| Gastos de Constitución  | 330 | 20% | 66 |

*Nota:* Amortizaciones de la empresa La Cafetera. Delgado, N. (2021). Quito.

## 6.9 Estructura capital

Para la obtención del capital total se realizó de la siguiente manera: Capital propio con un valor de \$16885,64 dólares que representa el 56,5% del capital total; el costo del dinero propio invertido por la cafetería es del 12% con una tasa de descuento de 6,78 %; en cuanto al capital financiero se realizará un préstamo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso con un valor de \$13000 dólares que representa una estructura del 43,5% del capital total y un costo del 14 % que otorga el 6,09% de tasa de descuento.

El total de la inversión es de \$29885,64 dólares que equivale al 100%. La tasa mínima de rendimiento (TMAR) que es la suma de la tasa de descuento es igual a 12,87%, este es el valor que permitirá conocer cuál es la factibilidad de la empresa.

**Tabla 32:** Capital

| Estructura de capital |          |            |       |        |      |
|-----------------------|----------|------------|-------|--------|------|
|                       |          | Estructura | Costo | TD     |      |
| Capital Propio        | 16885,64 | 56,5%      | 12%   | 6,78%  |      |
| Capital Financiero    | 13000    | 43,5%      | 14%   | 6,09%  |      |
| TOTAL INVERSION       | 29885,64 | 100%       |       | 12,87% | TMAR |

*Nota:* Capital de la empresa La Cafetera. Delgado, N. (2021). Quito.

## 6.10 Tabla de amortización

**Tabla 33:** Tabla de Amortización

| Tabla de amortización |           |              |              |           |
|-----------------------|-----------|--------------|--------------|-----------|
| Monto                 | 13000     |              |              |           |
| Tasa                  | 14%       |              |              |           |
| Plazo                 | 5         |              |              |           |
| Periodo               | Dividendo | Pago interés | Pago capital | Saldo     |
| 0                     | -         | -            | -            | 13000     |
| 1                     | 3786,69   | 1.820,00     | 1.966,69     | 11.033,31 |
| 2                     | 3786,69   | 1.544,66     | 2.242,02     | 8.791,29  |
| 3                     | 3786,69   | 1.230,78     | 2.555,91     | 6.235,39  |
| 4                     | 3786,69   | 872,95       | 2.913,73     | 3.321,65  |
| 5                     | 3786,69   | 465,03       | 3.321,65     | 0,00      |

*Nota:* Tabla de amortización de la empresa La Cafetera. Delgado, N. (2021). Quito.

La tabla de amortización permite analizar cómo se realizará el proceso de pago para la suma de \$13000 dólares, con una tasa del 14% para un plazo de cinco años; el interés que resulta es de \$465,03 dólares y el pago capital es de \$3321,65 dólares dando al final del periodo un saldo de cero dólares.

## 6.11 Punto de equilibrio

**Tabla 34:** Datos punto de equilibrio

| Costos fijos       |         |
|--------------------|---------|
| Materia prima      | 250,00  |
| Arriendo           | 180,00  |
| Sueldos            | 1543,43 |
| Ser. Básicos       | 41,00   |
| TOTAL COSTOS FIJOS | 2014,43 |

*Nota:* Datos punto de equilibrio de la empresa La Cafetera. Delgado, N. (2021). Quito.

**Tabla 35:** Margen de contribución

| Receta estándar |      |                        |  |  |
|-----------------|------|------------------------|--|--|
| Precio          | 4,92 |                        |  |  |
| Costo           | 1,60 |                        |  |  |
| Ganancia        | 3,32 | MARGEN DE CONTRIBUCION |  |  |

*Nota:* Margen de contribución de la empresa La Cafetera. Delgado, N. (2021). Quito.

Para obtener el precio se tomó en cuenta tres productos que forman parte del combo que más se venderá:

- Bolón de verde relleno de queso mozzarella
- Batido de yogurt natural con frutilla
- Pastel de chocolate

### **Fijación de Precios**

Los precios que se establecieron para la receta son exclusivos para una sola persona. Se tomó en cuenta el costo de la materia prima en kilogramos y se le añadió el valor de:

- Mano de obra
- Imprevistos
- Utilidad
- IVA
- Gastos de fabricación (referente a servicios básicos)
- Gastos administrativos

En la receta se detalla cual es el porcentaje de cada uno de los valores y finalmente se realiza la suma total para obtener el precio final.

**Tabla 36:** Receta estándar

|                                                                                     |                       |                             |                     |          |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------|---------------------|----------|
|    |                       | FICHA TÉCNICA DE PRODUCCIÓN |                     |          |
|                                                                                     |                       | RECETA ESTÁNDAR DE COSTOS   |                     |          |
| NOMBRE DEL PLATO:                                                                   | Bolón de verde        |                             | Código: 001         |          |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN:                                                             | 15/8/2021             |                             | Chef                |          |
| INGREDIENTE                                                                         | MEDIDA                | COSTO (KG)                  | CANTIDAD            | TOTAL    |
| Plátano verde                                                                       | Racimo (100 plátanos) | \$ 5,00                     | 1                   | \$ 0,050 |
| Sal                                                                                 | g                     | \$ 1,00                     | 15                  | \$ 0,015 |
| Aceite                                                                              | ml                    | \$ 25,00                    | 215                 | \$ 0,215 |
| Queso mozzarella                                                                    | g                     | \$ 3,50                     | 20                  | \$ 0,156 |
|                                                                                     |                       |                             |                     |          |
|                                                                                     |                       |                             |                     |          |
|                                                                                     |                       |                             |                     |          |
| FOTOGRAFÍA                                                                          |                       |                             | Total bruto         | \$ 0,436 |
|  |                       |                             | 10% imprevistos     | \$ 0,04  |
|                                                                                     |                       |                             | Total neto          | \$ 0,48  |
|                                                                                     |                       |                             | Gasto de fab. 15%   | \$ 0,07  |
|                                                                                     |                       |                             | Factor costo 33,33% | \$ 0,16  |
|                                                                                     |                       |                             | M.O. 45%            | \$ 0,22  |
|                                                                                     |                       |                             | G. Admin 12%        | \$ 0,06  |
|                                                                                     |                       |                             | 75% utilidad        | \$ 0,36  |
|                                                                                     |                       |                             | Subtotal            | \$ 1,34  |
|                                                                                     |                       |                             | 12% IVA             | \$ 0,16  |
|                                                                                     |                       |                             | Total               | \$ 1,50  |

*Nota:* Bolón de verde, receta estándar de costos. Delgado, N. (2021). Quito.

**Tabla 37:** Receta estándar

|                                                                                     |                               |                             |                     |          |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|---------------------|----------|
|    |                               | FICHA TÉCNICA DE PRODUCCIÓN |                     |          |
|                                                                                     |                               | RECETA ESTÁNDAR DE COSTOS   |                     |          |
| NOMBRE DEL PLATO:                                                                   | Batido de yogurt con frutilla |                             | Código: 002         |          |
| FECHA DE ACTUALIZACIÓN:                                                             | 15/8/2021                     |                             | Chef                |          |
| INGREDIENTE                                                                         | MEDIDA                        | COSTO (KG)                  | CANTIDAD            | TOTAL    |
| Yogurt natural                                                                      | ml                            | \$ 2,00                     | 225                 | \$ 0,450 |
| Azúcar                                                                              | g                             | \$ 1,00                     | 20                  | \$ 0,020 |
| Frutillas                                                                           | g                             | \$ 2,00                     | 55                  | \$ 0,110 |
|                                                                                     |                               |                             |                     |          |
|                                                                                     |                               |                             |                     |          |
|                                                                                     |                               |                             |                     |          |
|                                                                                     |                               |                             |                     |          |
| FOTOGRAFÍA                                                                          |                               |                             | Total bruto         | \$ 0,580 |
|  |                               |                             | 10% imprevistos     | \$ 0,058 |
|                                                                                     |                               |                             | Total neto          | \$ 0,638 |
|                                                                                     |                               |                             | Gasto de fab. 15%   | \$ 0,096 |
|                                                                                     |                               |                             | Factor costo 33,33% | \$ 0,213 |
|                                                                                     |                               |                             | M.O. 45%            | \$ 0,287 |
|                                                                                     |                               |                             | G. Admin 12%        | \$ 0,077 |
|                                                                                     |                               |                             | 75% utilidad        | \$ 0,479 |
|                                                                                     |                               |                             | Subtotal            | \$ 1,789 |
|                                                                                     |                               |                             | 12% IVA             | \$ 0,215 |
|                                                                                     |                               |                             | Total               | \$ 2,003 |

*Nota:* Batido de yogurt, receta estándar de costos. Delgado, N. (2021). Quito.

**Tabla 38:** Receta estándar



| FICHA TÉCNICA DE PRODUCCIÓN                                                         |                      |            |                            |                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------|----------------------------|-----------------|
| RECETA ESTÁNDAR DE COSTOS                                                           |                      |            |                            |                 |
| <b>NOMBRE DEL PLATO:</b>                                                            | Pastel de chocolate  |            | <b>Código:</b> 003         |                 |
| <b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>                                                      | 15/8/2021            |            | <b>Chef</b>                |                 |
| INGREDIENTE                                                                         | MEDIDA               | COSTO (KG) | CANTIDAD                   | TOTAL           |
| Harina                                                                              | g                    | \$ 1,00    | 65                         | \$ 0,065        |
| Huevos                                                                              | unidades (30 huevos) | \$ 3,50    | 1                          | \$ 0,117        |
| Azúcar                                                                              | g                    | \$ 1,00    | 20                         | \$ 0,020        |
| Cocoa                                                                               | g                    | \$ 2,75    | 37                         | \$ 0,102        |
| Royal                                                                               | g                    | \$ 1,75    | 15                         | \$ 0,026        |
| Helado                                                                              | g                    | \$ 3,00    | 50                         | \$ 0,150        |
| Frutillas                                                                           | g                    | \$ 2,00    | 50                         | \$ 0,100        |
|                                                                                     |                      |            |                            |                 |
|                                                                                     |                      |            |                            |                 |
|                                                                                     |                      |            |                            |                 |
| <b>FOTOGRAFÍA</b>                                                                   |                      |            | <b>Total bruto</b>         | <b>\$ 0,580</b> |
|  |                      |            | <b>10% imprevistos</b>     | <b>\$ 0,058</b> |
|                                                                                     |                      |            | <b>Total neto</b>          | <b>\$ 0,638</b> |
|                                                                                     |                      |            | <b>Gasto de fab. 15%</b>   | <b>\$ 0,096</b> |
|                                                                                     |                      |            | <b>Factor costo 33,33%</b> | <b>\$ 0,213</b> |
|                                                                                     |                      |            | <b>M.O. 45%</b>            | <b>\$ 0,287</b> |
|                                                                                     |                      |            | <b>G. Admin 12%</b>        | <b>\$ 0,077</b> |
|                                                                                     |                      |            | <b>75% utilidad</b>        | <b>\$ 0,478</b> |
|                                                                                     |                      |            | <b>Subtotal</b>            | <b>\$ 1,787</b> |
|                                                                                     |                      |            | <b>12% IVA</b>             | <b>\$ 0,214</b> |
|                                                                                     |                      |            | <b>Total</b>               | <b>\$ 2,002</b> |

*Nota:* Pastel de chocolate, receta estándar de costos. Delgado, N. (2021). Quito.

**Tabla 39:** Punto de equilibrio

|                            |     |       |         |
|----------------------------|-----|-------|---------|
| Venta                      | 606 | 4,919 | 2981,0  |
| Costo                      | 606 | 1,595 | 966,6   |
| Gasto                      |     |       | 2014,43 |
| <b>PUNTO DE EQUILIBRIO</b> |     |       | 0       |

*Nota:* Punto de equilibrio de la empresa La Cafetera. Delgado, N. (2021). Quito.

El punto de equilibrio permite que la empresa conozca cuantas unidades debe vender para que el beneficio se mantenga en cero, es a partir de esta cantidad que se puede proyectar las ganancias.

**Tabla 40:** Ventas /costos

| Ventas proyectadas |         |          |        |
|--------------------|---------|----------|--------|
| 1060               | 5214,14 | 62569,68 | ventas |
| 1060               | 1690,7  | 20288,40 | costo  |

*Nota:* Ventas proyectadas de la empresa La Cafetera. Delgado, N. (2021). Quito.

La cafetería se ha proyectado obtener una Tasa Interna de Retorno (TIR) de 7,23% por encima del TMAR por lo tanto debe vender 1060 combos para poder adquirir rentabilidad al implementar esta microempresa.

## 6.12 Estado de resultados

El estado de resultados está basado en un periodo de cinco años y gracias a este análisis se puede visualizar tanto las ventas como el costo y conocer la utilidad neta de cada año.

**Tabla 41:** Estado de resultados

| Estado de resultados        |   |          |          |          |          |          |
|-----------------------------|---|----------|----------|----------|----------|----------|
|                             | 0 | 1        | 2        | 3        | 4        | 5        |
| Ventas                      |   | 62569,68 | 64453,03 | 66393,06 | 68391,49 | 70450,08 |
| Costo de ventas             |   | 20288,40 | 20899,08 | 21528,14 | 22176,14 | 22843,64 |
| Utilidad bruta en ventas    |   | 42281,28 | 43553,95 | 44864,92 | 46215,35 | 47606,44 |
| Gastos administrativos      |   | 18521,20 | 19078,69 | 19652,96 | 20244,51 | 20853,87 |
| Servicios básicos           |   | 492,00   | 506,81   | 522,06   | 537,78   | 553,97   |
| Material ofic. y limpieza   |   | 511,68   | 527,08   | 542,95   | 559,29   | 576,12   |
| Alquiler auto               |   | 0,00     | 0,00     | 0,00     | 0,00     | 0,00     |
| Alquiler                    |   | 2160,00  | 2225,02  | 2291,99  | 2360,98  | 2432,04  |
| Publicidad                  |   | 900,00   | 927,09   | 955,00   | 983,74   | 1013,35  |
| Depreciaciones              |   | 308,16   | 308,16   | 308,16   | 308,16   | 308,16   |
| Amortizaciones              |   | 66,00    | 66,00    | 66,00    | 66,00    | 66,00    |
| Utilidad operativa          |   | 19322,24 | 19915,10 | 20525,81 | 21154,89 | 21802,92 |
| Gastos financieros          |   | 1820,00  | 1544,66  | 1230,78  | 872,95   | 465,03   |
| Utilidad antes de impuestos |   | 17502,24 | 18370,43 | 19295,02 | 20281,94 | 21337,89 |
| Base impositiva             |   | 6344,56  | 6659,28  | 6994,45  | 7352,20  | 7734,98  |
| Utilidad neta               |   | 11157,68 | 11711,15 | 12300,58 | 12929,74 | 13602,90 |

*Nota:* Estado de resultados de la empresa La Cafetera. Delgado, N. (2021). Quito.

La tabla de estado de resultados está contemplada con un crecimiento país del 1%. En el primer año las ventas rendirán una utilidad neta de \$11157,68 dólares y para el quinto año se espera una utilidad neta de \$13602,90 dólares.

### 6.13 Flujo de caja

El flujo de caja se refiere a las entradas y salidas de caja en un tiempo determinado, a través de este registro se puede conocer los ingresos y egresos y así saber cuál es el nivel de fluidez que la empresa posee.

**Tabla 42:** Flujo de caja

| Flujo de caja           |           |          |          |           |           |           |
|-------------------------|-----------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|
|                         | 0         | 1        | 2        | 3         | 4         | 5         |
| Utilidad operativa      |           | 19322,24 | 19915,10 | 20525,81  | 21154,89  | 21802,92  |
| Depreciación            |           | 308,16   | 308,16   | 308,16    | 308,16    | 308,16    |
| Amortización            |           | 66,00    | 66,00    | 66,00     | 66,00     | 66,00     |
| - Base impositiva       |           | 6344,56  | 6659,28  | 6994,45   | 7352,20   | 7734,98   |
| - Gastos financieros    |           | 1820,00  | 1544,66  | 1230,78   | 872,95    | 465,03    |
| - Pago capital          |           | 1.966,69 | 2.242,02 | 2.555,91  | 2.913,73  | 3.321,65  |
| + Valor de salvamento   |           |          |          |           |           | 0         |
| + Capital de trabajo    |           |          |          |           |           | 0         |
| - Reposición de activos |           |          |          | 0         |           |           |
| = Flujo neto de caja    | -29885,64 | 9.565,15 | 9.843,29 | 10.118,84 | 10.390,17 | 10.655,41 |

*Nota:* Flujo de caja de la empresa La Cafetera. Delgado, N. (2021). Quito.

En el primer año se tendrá un flujo neto de caja de \$9565,15 dólares y para el quinto año aumentará a \$10655,41 dólares.

### 6.14 Cálculo del TIR y el VAN

Para completar el análisis financiero se realizó el cálculo del TIR y el VAN que consiste en:

### 6.14.1 VAN (Valor Actual Neto)

Para que la empresa tenga rentabilidad el TIR debe ser mayor que el TMAR, mientras más aumenta el TIR también lo hace el VAN.

El VAN se calcula a partir del flujo de caja anual, trayendo todas las cantidades del futuro al presente. Se toma en cuenta todas las proyecciones excepto la inversión. El VAN de la empresa es de \$5544,59 dólares, al ser un número mayor a cero es de beneficio para la empresa.

### 6.14.2 TIR (Tasa Interna de Retorno)

La tasa interna de retorno o rentabilidad (TIR) está representada en porcentaje y equivale al valor de la tasa de descuento cuando el VAN es igual a cero. Permite conocer cuál es el beneficio o la pérdida de una inversión.

El TIR debe ser mayor que el TMAR para que la empresa sea rentable. El TIR de la cafetería es de 20,10% que permite que la empresa obtenga una buena utilidad y sea rentable, teniendo una diferencia del 7,23% con respecto al TMAR.

**Tabla 43:** VAN/ TIR

| Calculo del TIR y el VAN |          |
|--------------------------|----------|
|                          |          |
| VAN                      | 5.544,59 |
| TIR                      | 20,10%   |
| TMAR                     | 12,87%   |

*Nota:* VAN/ TIR de la empresa La Cafetera. Delgado, N. (2021). Quito.

## **7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **7.1 Conclusiones**

Es indispensable conocer la estructura formal de la cafetería, cuáles son las bases que la cimientan, permitiendo proyectarse el nivel de crecimiento.

El realizar un estudio de mercados ha permitido que la cafetería profundice en el conocimiento de sus clientes, le ha permitido conocer cuáles son sus gustos, necesidades y preferencias.

Velar por el cuidado del medio ambiente es una responsabilidad de toda empresa, las organizaciones necesitan aportar de forma positiva a la sociedad con la que cohabita para beneficio mutuo.

Al desarrollar el capítulo referente al área financiera de la cafetería, ha permitido determinar que existe una proyección alta de ventas que se deben realizar cada mes para lograr su rentabilidad.

### **7.2 Recomendaciones**

La cafetería necesita comprender la importancia de planificar antes de poner en práctica el proyecto, es importante procesar la información, analizarla y estructurarla, de esta manera permite conocer las posibles áreas de la empresa a estructurarse, así como tener una visión de crecimiento.

Las redes sociales hoy en día son la manera más efectiva de comunicación entre empresa y cliente, por ello la cafetería necesita invertir recursos para contar con una mejor comunicación con los usuarios finales, obteniendo mejores beneficios.

El análisis interno y externo en todo negocio es fundamental, porque le permite conocer las oportunidades que se pueden aprovechar, las amenazas que se pueden mitigar con la finalidad de tomar acciones pertinentes en el momento oportuno.

### 7.3 Bibliografía

- ARCSA. (2021). ARCSA. Obtenido de <https://www.controlsanitario.gob.ec/emision-de-permisos-de-funcionamiento/>
- Barandiarán, A. (2021). *Economía responsable*. Obtenido de <https://economiaresponsable.com/blog/piramide-de-maslow/>
- GOB. (2020). Portal Unico de Trámites ciudadanos. Obtenido de <https://www.gob.ec/gadmsac/tramites/informe-linea-fabrica>
- GoogleMaps. (2021). Obtenido de <https://www.google.com/maps/place/Nanegalito/@0.0627808,-78.6828457,17.88z/data=!4m5!3m4!1s0x8e2a80c63dc144b5:0x2b136185adf44bc3!8m2!3d0.062176!4d-78.682022>
- IESS. (2021). IESS. Obtenido de <https://www.iess.gob.ec/es/web/empleador/registro-de-empleador>
- MINTUR. (2021). Requisitos Ministerio de Turismo. Obtenido de <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/31-registro-de-establecimientos-turisticos/110-registro-de-alojamiento-alimentos-y-bebidas>
- Portal de Servicios Municipales. (2021). *Portal de Servicios Municipales*. Obtenido de <https://pam.quito.gob.ec/PAM/Servicios.aspx>
- Portal de Servicios Municipales. (2021). Portal de Servicios Municipales. Obtenido de <https://pam.quito.gob.ec/pam/DetalleForm.aspx?Grupo=Informe%20de%20Compatibilidad%20y%20Uso%20de%20Suelo>
- Portal Unico de Tramites Ciudadanos. (2021). *Portal Unico de Tramites Ciudadanos*. Obtenido de <https://www.gob.ec/gaddmq/tramites/licencia-metropolitana-unica-ejercicio-actividades-economicas-luae>
- SRI. (2021). Régimen Impositivo Simplificado. *Servicio de Rentas Internas*. Obtenido de <https://www.sri.gob.ec/regimen-impositivo-simplificado-rise>

## 7.4 Anexos

### Anexo 1: Encuesta

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeUrA1IC7lWi9TPalz7XJvGGoXBkDsDjbhODlJaS-clQyYtKw/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeUrA1IC7lWi9TPalz7XJvGGoXBkDsDjbhODlJaS-clQyYtKw/viewform?usp=sf_link)

### Anexo 2: Equipos industriales

|                                                                                     |           |                                                                                      |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
|    | \$ 389,01 |    | \$ 320,00 |
|   | \$ 43,50  |  | \$ 325,00 |
|  | \$ 34,90  |  | \$ 5,00   |
|  | \$ 33,00  |  | \$ 2,99   |

### Anexo 3: Equipos de computación y Muebles- enseres

|                                                                                                 |                  |                                                                                     |                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|                | <p>\$ 399,00</p> |   | <p>\$ 98,00</p> |
|                | <p>\$ 53,00</p>  |   | <p>\$ 41,99</p> |
|               | <p>\$ 7,00</p>   |  | <p>\$ 45,00</p> |
|  <p>14CM</p> | <p>\$ 1,00</p>   |                                                                                     |                 |

#### Anexo 4: Equipos industriales de seguridad y Materiales de limpieza

|                                                                                     |          |                                                                                      |          |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------|
|    | \$ 19,00 |    | \$ 3,70  |
|    | \$ 3,00  |    | \$ 4,50  |
|   | \$ 11,99 |   | \$ 5,00  |
|  | \$ 3,36  |  | \$ 10,00 |