



CARRERA: GASTRONOMÍA

TEMA:

**“Estudio de factibilidad para la implementación de una Heladería –
Pastelería con una temática de SÚPER HEROES, ubicada en la
parroquia Quitumbe-sur de Quito”**

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

AUTOR:

Mayorga Bedón Elena Fernanda

TUTOR:

Msc. Guerrero Sonia

D.M. Quito, 11 de abril del 2022

DEDICATORIA

A Dios

Por qué es quien me dio la fuerza y sabiduría cada día de mi vida para continuar con los planes que tiene establecidos para mí.

A mis padres y hermanos

En primer lugar, a mis padres por ser mi apoyo incondicional en los buenos y malos momentos sin darse por vencidos en lo que quieren para mí, al igual que mis hermanos por sus palabras y motivación para cumplir mis metas.

A mi esposo e hijos

Por ser el motor y motivo de mi vida para levantarme cada día para seguir cumpliendo mis metas y sueños junto a ellos.

A mi tutora

Msc. Sonia Guerrero por ser una gran maestra y brindarme todas sus enseñanzas, y paciencia para cada una de las etapas del proceso para la realización del proyecto.

A mis amigos

Por ser parte de la motivación para continuar en mis estudios en especial a Henry por todas sus palabras de apoyo para alcanzar una de mis metas.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por todo lo que me ha dado en mi vida, a mis padres por su apoyo incondicional tanto económico como moral, a mis hermanos por sus palabras de apoyo que fueron mi fuerza cuando sentía que no podía, a mi esposo e hijos por ser el motor y motivación en mi vida para seguir cumpliendo cada una de las metas propuestas, a mis maestros y amigos por formar parte de todo este proceso.

AUTORIA

Yo, Mayorga Bedón Elena Fernanda, autor del presente informe, me responsabilizo por los conceptos, opiniones y propuestas contenidos en el mismo.

Atentamente



Mayorga Bedón Elena Fernanda

D.M. Quito, 11 de abril del 2022

Directora del Proyecto

Msc. Guerrero Sonia

CERTIFICACIÓN

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

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Sonia Guerrero", is written over a horizontal line.

_____.

Msc. Guerrero Sonia

D.M. Quito, 11 de abril del 2022

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: El **MSc. Guerrero Sonia** y por sus propios derechos en calidad de Directora del trabajo fin de carrera; y el Sr. o la Srta. Mayorga Bedón Elena Fernanda por sus propios derechos, en calidad de autor del trabajo fin de carrera.

SEGUNDA: UNO. - La Srta. Mayorga Bedón Elena Fernanda realizó el trabajo fin de carrera titulado: **“Estudio de factibilidad para la implementación de una Heladería – Pastelería con una temática de SÚPER HEROES, ubicada en la parroquia Quitumbe-sur de Quito.”**

para optar por el título de, Tecnólogo/a en Gastronomía en el Instituto Tecnológico Superior Internacional ITI, bajo la dirección del MSc. Guerrero Sonia.

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

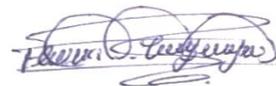
TERCERA: Los comparecientes, MSc. Guerrero Sonia en calidad de director del trabajo fin de carrera y el Sr. o la Srta. Mayorga Bedón Elena Fernanda, como autora del mismo, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos en el trabajo fin de Carrera titulado: “Estudio de factibilidad para la creación de una heladería-pastelería con temática de Súper Héroe, ubicada en la

parroquia Quitumbe-sur de 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.



MSc. Guerrero Sonia



Mayorga Bedón Elena Fernanda

D.M. Quito, 11 de abril del 2022

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
AUTORIA.....	iv
CERTIFICACIÓN	v
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA.....	vi
INTRODUCCIÓN	1
2. ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL	2
2.1 Creación de la empresa.....	2
2.2 Descripción de la empresa.....	2
2.2.1 Importancia.....	2
2.2.2 Características.....	2
2.2.3 Actividad.	3
2.3 Tamaño de la empresa.	3
2.4 Necesidades a satisfacer	4
2.4.1 Necesidad Fisiológica.....	4
2.4.2 Necesidad de Seguridad.	5
2.4.3 Necesidad Social – Afiliación.	5
2.4.4 Necesidad de Reconocimiento.	6
2.4.5 Necesidad de Autorrealización.....	6
2.5 Localización de la empresa	7
2.6 Filosofía empresarial	7
2.6.1 Misión.....	7
2.6.2 Visión.	8

2.6.3	Objetivos.....	8
2.6.1	Meta.....	8
2.6.2	Estrategias.	8
2.6.3	Políticas.	9
2.6.4	<i>FODA</i>	11
2.7	Desarrollo organizacional	12
2.7.1	Tipo de Estructura.....	12
2.7.2	Formalización.....	13
2.7.3	Centralización – Descentralización.....	13
2.7.4	Integración.....	13
2.8	Organigrama empresarial.....	14
2.9	Funciones del personal.....	15
3.	PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y MARKETING.....	20
3.1	Objetivo de mercadotecnia	20
3.2	Investigación de mercado	20
3.2.1	Modalidad.	20
3.3	Plan de Muestreo	21
3.4	Análisis de las Encuestas.....	22
3.4.1	Análisis General.....	31
3.5	Entorno empresarial.....	32
3.5.1	Microentorno.	32
3.5.2	Macroentorno.....	37
3.6	Producto y servicio	40
3.6.1	Producto Esencial.	40

3.6.2	Producto real.....	41
3.6.3	Características.....	41
3.6.4	Calidad.....	42
3.6.5	Estilo.....	42
3.6.6	Marca.....	42
3.6.7	Producto aumentado.....	42
3.7	Plan de introducción al mercado.....	43
3.7.1	Distintivos y Uniformes.....	43
3.7.2	Materiales de identificación.....	45
3.8	Canal de distribución y puntos de ventas.....	51
3.9	Riesgo y oportunidades del negocio.....	53
3.10	Fijación de Precios.....	54
3.11	Capacidad instalada.....	62
3.11.1	Implementación del negocio.....	62
3.12	Estudio arquitectónico.....	67
4.	PROCESO DERECHO EMPRESARIAL.....	68
5.	PROCESO DE IMPACTO AMBIENTAL Y SOCIAL.....	73
5.1	Objetivo de impacto.....	73
5.2	Impacto ambiental.....	73
5.3	Impacto social.....	75
	Generar fuentes de trabajo.....	75
6.	PROCESO FINANCIERO.....	77
6.1	Introducción.....	77
6.2	Inversiones.....	77

6.3 Activos Fijos.....	77
6.4 Activos Diferidos.....	78
6.5 Capital de trabajo.....	78
6.6 Sueldos	79
6.7 Depreciación de activos fijos.....	80
6.8 Amortizaciones.....	81
6.9 Estructura Capital	81
6.10 Tabla de Amortización.	82
6.11 Punto de equilibrio	82
6.12 Costo de Ventas.....	84
6.13 Flujo de Caja.....	85
6.14 Cálculo del TIR y el VAN.....	85
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	86
7.1 Conclusiones.....	87
7.2 Recomendaciones	88
7.3 Referencias bibliográficas	89
7.4 ANEXOS.....	91

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Puesto de gerente chef.....	15
Tabla 2. MERITOS Y ASPECTOS A CONSIDERAR.....	17
Tabla 3. Puesto de ayudante de pastelería.....	18
Tabla 4. Puesto de mesero polifuncional	19
Tabla 5. Pregunta 1	22
Tabla 6. Pregunta 2	23
Tabla 7. Pregunta 3	24
Tabla 8. Pregunta 4	25
Tabla 9. Pregunta 5	26
Tabla 10. Pregunta 6	27
Tabla 11. Pregunta 7	28
Tabla 12. Pregunta 8	29
Tabla 13. Pregunta 9	30
Tabla 14. Proveedores.....	35
Tabla 15. Financiamiento publicidad.....	53
Tabla 16. Uniformes.....	53
Tabla 17. Bati-helado de limón y coco, receta estándar de costos.....	56
Tabla 18. Bati-helado de limón y coco. Receta estándar de producción.	57
Tabla 19. “KAWOON” Kiwi y yogurt, receta estándar de costos.....	58
Tabla 20. “KAWOON” Kiwi y yogurt, receta estándar de producción.....	59
Tabla 21. THOR de piña coco, receta estándar de costos.....	60
Tabla 22. Helado de piña coco, receta estándar de producción.	61
Tabla 23. Arriendo del local.....	62
Tabla 24. Equipos industriales	62
Tabla 25. Equipos de computación.	63
Tabla 26. Muebles y enseres	63
Tabla 27. Equipos industriales de seguridad.....	64
Tabla 28. Suministros de oficina.....	65
Tabla 29. Servicios básicos.	65

Tabla 30. Materiales de limpieza.	66
Tabla 31. Activos fijos.	77
Tabla 32. Activos Diferidos.	78
Tabla 33. Capital de trabajo.	78
Tabla 34. Total de Inversión.	79
Tabla 35. Sueldos.	79
Tabla 36. Sueldos.	79
Tabla 37. Sueldos.	80
Tabla 38. Depreciación de activos fijos.	80
Tabla 39. Amortizaciones.	81
Tabla 40. Estructura capital.	81
Tabla 41. Tabla de Amortización.	82
Tabla 42. Punto de equilibrio.	83
Tabla 43. Margen de contribución.	83
Tabla 44. Punto de equilibrio.	83
Tabla 45. Ventas proyectadas.	83
Tabla 46. Costo de Ventas.	84
Tabla 47. Flujo de caja.	85
Tabla 48. VAN/ TIR.	86

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Piramide de Maslow.....	4
Ilustración 2. Ubicación.	7
Ilustración 3. Organigrama empresarial “JAAMM`s” Heladería-pastelería.....	14
Ilustración 4. Pregunta 1, gráfico circular.	22
Ilustración 5. Pregunta 2, gráfico circular.	23
Ilustración 6. Pregunta 3, gráfico circular.	24
Ilustración 7. Pregunta 4, gráfico circular.	25
Ilustración 8. Pregunta 5, gráfico circular.	26
Ilustración 9. Pregunta 6, gráfico circular.	27
Ilustración 10. Pregunta 7, gráfico circular.	28
Ilustración 11. Pregunta 8, gráfico circular.	29
Ilustración 12. Pregunta 9, gráfico circular.	31
Ilustración 13. Esquema microentorno “JAAMM`s” Heladería-pastelería.	33
Ilustración 14. Ubicación.	33
Ilustración 15. Esquema macroentorno “JAAMM`s” Heladería-pastelería.....	37
Ilustración 16. Diseño uniformes gerente Chef.....	44
Ilustración 17. Diseño uniforme ayudante de pastelería.	45
Ilustración 18. Imagotipo “JAAMM`s” heladería – pastelería	45
Ilustración 19. Alternativas Imagotipo “JAAMM`s” heladería – pastelería.....	46
Ilustración 20. Tarjetas de presentación “JAAMM`s” heladería – pastelería.....	47
Ilustración 21. Hoja membretada.	48
Ilustración 22. Gafete de identificación	49
Ilustración 23. Presentación en cono.....	50
Ilustración 24. Envase para domicilio.	51
Ilustración 25. Estructura del establecimiento.	67
Ilustración 26. Grafica del punto de equilibrio “JAAMM`s” heladería – pastelería ..	84

“Estudio de factibilidad para la implementación de una Heladería – Pastelería con temática de SÚPER HÉROES, ubicada en la parroquia Quitumbe-sur de Quito”

Mayorga, Elena

MSc. Guerrero Sonia

D.M. Quito, 11 de abril del 2022

INTRODUCCIÓN

En este presente trabajo, estudio de investigación o levantamiento de información sobre el plan de negocios, se desea crear una heladería – pastelería con temática de súper héroes que va a ofrecer una variedad de helados y postres con productos diferenciados de los tradicionales helados de fruta.

Ofrecerá también una forma diferente e innovadora de crear helados de deliciosos sabores con una combinación de productos nutritivos con detalles atrayentes en cada una de sus presentaciones que sean muy divertidas para los niños al momento de degustarlos.

2. ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL

2.1 Creación de la empresa

“JAAMM’s” Heladería – Pastelería con temática de Súper Héroes es una microempresa que ofrecerá una gran variedad de helados de frutas y sabores que surge de la idea de cubrir la necesidad de sitios familiares y divertidos para los niños con productos de heladería que sean nutritivos y llamativos en sus presentaciones con forma de comic.

2.2 Descripción de la empresa

La heladería “JAAMM’s” ofrecerá una gran variedad de sabores de helados exquisitos con forma de comic de súper héroes con detalles en chocolate, grageas y salsas de frutas.

2.2.1 Importancia.

La empresa tiene como finalidad la elaboración de deliciosos helados y postres con temática de súper héroes con exquisitos sabores a fruta muy saludables, nutritivos con vitaminas que necesitan los niños para su desarrollo, con formas y figuras del comic más conocidos que llamen su atención al momento de degustarlos.

2.2.2 Características.

Responsabilidad social: “JAAMM’s” Heladería – Pastelería se enfocará en brindar un producto con un alto estándar de bioseguridad para la seguridad de las personas que trabajan ya sea en la parte interna con trabajadores, administrativos, proveedores y para clientes.

Investigación e innovación: “JAAMM’s” Heladería – Pastelería trabajará en una constante investigación para la elaboración de nuevos productos en helados de sabores naturales muy nutritivos y exquisitos con forma de comic.

Responsabilidad ambiental: “JAAMM’s” Heladería – Pastelería es consciente de la contaminación ambiental actualmente que vive el planeta y la lucha que se hace para buscar los medios para frenar esta problemática, por eso ha creado para los trabajadores y clientes la utilización de basureros amigables con el planeta en la clasificación de la basura en orgánicos e inorgánicos y de esa forma tener en cuenta las tres R que son reutilizar, reciclar y reducir, necesarias para ayudar a frenar con la contaminación.

Profesionales apasionados con su trabajo: “JAAMM’s” Heladería – Pastelería dispone de empleados que aman su trabajo y les apasiona en el arte de gastronomía y la atención al cliente con un servicio de calidad y eficiencia.

2.2.3 Actividad.

“JAAMM’s” Heladería – Pastelería es un establecimiento que se dedica a crear, elaborar productos y servicio, de heladería en la creación de nuevos sabores de una manera nutritiva y divertida.

2.3 Tamaño de la empresa.

“JAAMM’s” Heladería – Pastelería es una microempresa que contará con 2 áreas básicas: área de producción y almacenamiento, y área de servicio.

La empresa contará con:

- Chef pastelero.
- Ayudante de pastelería.
- Mesero polifuncional.

2.4 Necesidades a satisfacer

Ilustración 1. Pirámide de Maslow.



(Shine on, 2015) *Pirámide de Maslow*. Recuperado de:
<https://educacionsinlimite.wordpress.com/2015/04/30/piramide-de-maslow>

2.4.1 Necesidad Fisiológica.

Es una empresa de alimentos y un medio básico para cubrir las necesidades inmediatas de la nutrición y la alimentación de la parte administrativa y operativa de “JAAMM’s” Heladería – Pastelería garantizando así un buen desempeño de los empleados para el cumplimiento de las diferentes actividades cotidianas.

2.4.2 Necesidad de Seguridad.

La seguridad alimentaria es muy importante ya que cubre todo en base a las buenas prácticas de manufactura (BPM), los productos que se preparan en el establecimiento estarán sometidos a las normas de seguridad alimentaria para el cuidado bienestar de empleados y clientes.

La seguridad a la integridad física del cliente es un aspecto que el establecimiento debe brindar con un ambiente familiar y acogedor para disfrutar de cada bocado de los helados a base de productos naturales y frescos que ayudan a la salud de los futuros clientes.

La seguridad hacia los trabajadores, la empresa es un lugar de trabajo donde deben manejar normas de convivencia y de trabajo en equipo para mantener un buen ambiente laboral.

2.4.3 Necesidad Social – Afiliación.

La necesidad social es interna y trata sobre motivar un buen ambiente de trabajo en el establecimiento “JAAMM’s” Heladería – Pastelería brindando los respectivos beneficios de ley como son:

- Afiliación a la seguridad social.
- Pago por horas extras y suplementarias.
- Pago por decimotercera remuneración décimo tercer sueldo o bono navideño.

- Pago de la decimocuarta remuneración décimo cuarto sueldo o bono escolar.
- Pago de fondo de reserva.
- Vacaciones anuales.
- Pago de la jubilación patronal.
- Licencia por paternidad y maternidad.
- Pago del subsidio por maternidad.
- Pago de utilidades.

La externa trata de la relación empresa-clientes buscando de mantener relaciones de confianza y cordialidad con los clientes y proveedores por ser la parte importante para la heladería para cumplir con los objetivos y metas propuestas.

2.4.4 Necesidad de Reconocimiento.

“JAAMM’s” Heladería – Pastelería va a ser reconocida por sus productos nutritivos y sus diseños únicos en formas de súper héroes.

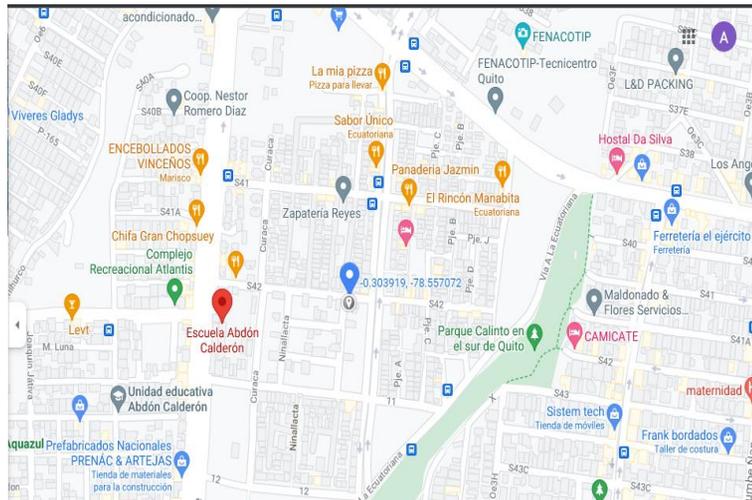
2.4.5 Necesidad de Autorrealización.

“JAAMM’s” Heladería – Pastelería llegará a ser reconocida por la innovación y creación de nuevos helados a base de frutas naturales con una combinación única de sabores y detalles atractivos de chocolates, grageas que tienen formas de los súper héroes.

2.5 Localización de la empresa

“JAAMM’s” Heladería – Pastelería estará ubicado en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, Ecuador, al sur de la ciudad, parroquia Quitumbe, barrio, Urbanización la Comarca S42 y Av. Rumichaca Ñan lote 37A Quitumbe.

Ilustración 2. Ubicación.



(Google Maps, 2021) *Ubicación*. Recuperado de:

<https://www.google.com.ec/maps/place/Escuela+Abd%C3%B3n+Calder%C3%B3n/@-0.3041605,-78.5587883,17z/data=!4m5!3m4!1s0x91d5a21b14759759:0x8fb2ac443b727862!8m2!3d-0.3041337!4d-78.5588098?hl=es>

2.6 Filosofía empresarial

2.6.1 Misión.

“JAAMM’s” Heladería – Pastelería buscará satisfacer las expectativas de los consumidores brindando productos deliciosos con materia prima de calidad en cada una de sus presentaciones de una forma eficiente siempre orientados a un buen servicio.

2.6.2 Visión.

Ser el referente “JAAMM’s” Heladería – Pastelería en el mercado en el tiempo de 3 años como una empresa líder en la producción, distribución, ventas de helados y postres saludables con precios accesibles para la población con un producto de calidad.

2.6.3 Objetivos.

Elaborar helados con productos nutritivos de alta calidad en formas de súper héroes con exquisitos sabores.

- Producir y distribuir helados nutritivos con formas exclusivas en sus diseños.
- Extender una marca de helados nutritivos en las diferentes parroquias de Pichincha.
- Ofrecer nuevos productos de heladería y pastelería que sean nutritivos para los consumidores.

2.6.1 Meta.

Implantar una heladería-pastelería que cubra parte de las necesidades primarias de alimentación en los niños con productos saludables y nutritivos.

2.6.2 Estrategias.

- Analizar el mercado constantemente para ir innovando los productos de acuerdo a las necesidades de los clientes.
- Trabajo en equipo es indispensable para una buena comunicación entre empleados para lograr cumplir con las necesidades de los clientes.

- Motivación constante del personal es parte esencial para el desarrollo de la empresa.

2.6.3 Políticas.

Los trabajadores.

- Ser respetuosos con los compañeros de trabajo y con la empresa.
- Los empleados siempre deben llevar su uniforme de trabajo dentro de las instalaciones.
- No llegar puesto el uniforme de trabajo desde su casa.
- Ser puntuales y responsables con la empresa, cumplir con los horarios, metas y tareas establecidas por la Repostería.
- Presentarse al trabajo limpio y aseado.
- Mantener relaciones estrictamente laborales dentro de la empresa, toda relación de índole amorosa está prohibida dentro de las instalaciones.
- Los empleados deben realizar las tareas que se les asignan en su área de trabajo.
- Ser respetuoso y amable a la hora de prestar un servicio a los clientes.
- No pueden consumir alcohol, ni fumar u otros tipos de sustancias dentro de las instalaciones de la empresa.
- Satisfacer las necesidades de los clientes brindando un buen producto.
- No pueden llegar al trabajo en estado de embriaguez o con olor a alcohol.
- Tener compromiso con las actividades encomendadas.
- No utilizar maquillaje ni joyas dentro de las instalaciones.

La empresa.

- Es responsable del bienestar laboral de los empleados dentro de las instalaciones de la empresa.
- Es responsable de la seguridad integral de los trabajadores y clientes de la empresa.
- Los empleados que trabajen horas extras tendrán una remuneración equitativa.
- La empresa debe cumplir con sus obligaciones: jurídicas, sociales y económicas con los empleados, con los proveedores y con el estado.
- La empresa debe capacitar a los trabajadores semestralmente para que tengan conocimientos sobre el tema y estén actualizados con el fin de brindar al cliente un mejor servicio.
- Conservar un alto estándar de calidad constante en los alimentos y productos a través de la implementación de procesos y sistemas de producción y control de calidad en las diferentes áreas de la empresa.
- Atender a los clientes es la responsabilidad de todos los integrantes de la empresa ya que deben conocer todos los procedimientos para ofrecer un adecuado servicio.
- La empresa debe dar el mismo trato a los empleados en la equidad de género.
- La empresa tiene la obligación de buscar la calidad de los productos basándose en los requisitos de las normas del ISO 9001;2000.

2.6.4 FODA.

Fortalezas.

- Elaboración de helados con productos naturales.
- Personal capacitado para la atención a los clientes.
- Calidad del producto.
- Precio económico y accesible al público.
- Excelente ubicación comercial.
- Altos valores nutritivos como la vitamina C, calcio, magnesio, zinc, etc.

Oportunidades.

- Ser reconocida por productos de calidad
- Amplia gama de sabores y texturas.
- Disponibilidad de materia prima siempre.
- Mercado poco explotado
- Posibilidad de captar nuevos mercados relacionados.
- Tendencia al consumo de productos saludables.

Debilidades.

- Falta de capital para inversiones.
- Poca publicidad para la difusión del producto.
- Desconocimiento del producto
- Nuevos en el mercado.

Amenazas.

- Inflación de materiales y materias primas para la producción.
- Obstáculos para ingreso al mercado.
- Inestabilidad política y económica del país.
- Nuevas competencias con experiencia.

2.7 Desarrollo organizacional

2.7.1 Tipo de Estructura.

Diferenciación.

La comunicación en la empresa será de tipo vertical, comenzará desde la cabeza de mando hasta los niveles más bajos del mismo, se hará con el fin de facilitar la ejecución, control y supervisión de procesos para satisfacer al cliente.

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

- Nivel Gerencial.
- Nivel Operativo.

Nivel Gerencial

- Chef pastelero.

Nivel Operativo.

- Ayudante de pastelería.
- Mesero/a poli funcional.

2.7.2 Formalización.

La empresa se regirá a manuales, políticos, normas y leyes con el fin de cumplir con todos los reglamentos establecidos por el DMQ para la constitución de establecimientos dedicados al expendio de alimentos que deben salvaguardar la seguridad de los clientes.

La constitución de “JAAMM`s” Heladería-pastelería ejecutará con la legalidad de las exigencias de las entidades de control para obtención de los respectivos permisos de funcionamiento que promuevan la sostenibilidad, competitividad y rentabilidad de la empresa.

2.7.3 Centralización – Descentralización.

“JAAMM`s” Heladería-pastelería se concentrará en obtener los objetivos de cada área de la empresa para maximizar la rentabilidad y alcanzar el mayor beneficio posible, de igual manera procurar mantener un nivel óptimo del personal a su cargo.

La descentralización se gestionará con el personal desde el nivel gerencial que brindará las posibilidades de competencia y capacidades para la realización de las actividades como parte de la motivación para afrontar mayores retos de responsabilidad para éxito de la empresa.

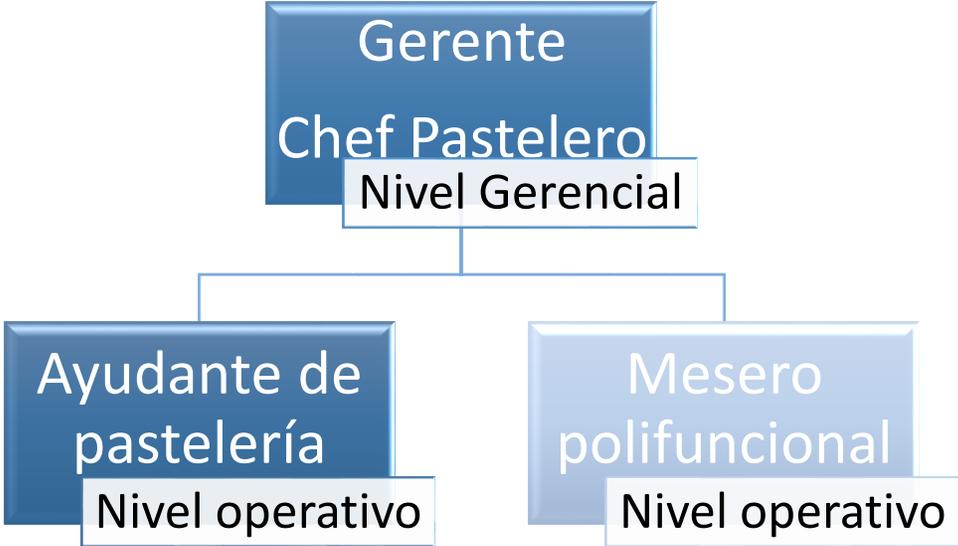
2.7.4 Integración.

La integración tiene la función de integrar o complementar a todos los empleados de la empresa con el mismo fin, que mediante la integración la empresa obtenga el mejor desempeño de cada actividad diarias obteniendo la optimización de

los recursos sin sobre cargar de trabajos a los empleados en forma que de emplear la menor cantidad de ellos y obtener de todos los beneficios para cumplir con las metas de la empresa.

2.8 Organigrama empresarial

Ilustración 3. Organigrama empresarial “JAAMM`s” Heladería-pastelería



Mayorga, E. (2022). *Organigrama empresarial “Jaamm`s” Heladería-pastelería* Quito.

2.9 Funciones del personal

Tabla 1. Puesto de gerente chef

PUESTO DE GERENTE CHEF	
Empresa	“Jaamm`s” Heladería-pastelería
Unidad administrativa	Área Ejecutiva
Misión del puesto	<p>Tratar de cumplir con la meta de la heladería a través de una buena administración, planificación, organización y dirección de los recursos y medios que dispone la empresa.</p> <p>Elaborar preparaciones a base productos naturales y nutritivos optimizando recursos sin perder la calidad y presentación.</p> <p>Participación directa en el control de inventarios, costes y compras de materia prima de la mejor calidad para la producción.</p>
Denominación del puesto	Gerente Chef.

<p>Rol del puesto</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación directa con las áreas operativas para un mejor control. • Organización del personal en la preparación de los productos para una presentación óptima. • Capacitación del personal. • Control de proveedores, pedidos y conservación de materias primas.
<p>Remuneración</p>	<p>\$550</p>

Mayorga, E. (2022). *Puesto para gerente chef*. Quito

Tabla 2. **MERITOS Y ASPECTOS A CONSIDERAR**

<i>Instrucción formal</i>	<i>Experiencia</i>	<i>Capacitación</i>	<i>Competencias del puesto</i>
<i>Tecnólogo en Gastronomía o superior. Al menos dos idiomas fluidos aparte del nativo. De preferencia inglés y francés</i>	Mínima 2 a 5 años en el cargo de Gerente-Chef pastelero en establecimientos relacionados al cargo	Conocimiento y dominio de técnicas de repostería, pastelería y elaboración de helados. Procesamiento de alimentos. Protocolo de servicio. Administración de empresas; alimentos y bebidas. Conocimiento y dominio de cocina profesional en cuanto a repostería y sus variedades	Amabilidad Puntualidad Respeto Buen paladar Iniciativa Análisis de problemas. Liderazgo. Atención al cliente. Creatividad. Comunicación Delegación. Tolerancia al estrés. Integridad. Planificar y organizar Sensibilidad interpersonal. Trabajo en equipo. Tenacidad. Responsabilidad. Empatía
<i>Cursos seguidos en la rama de la pastelería. Curso de seguridad alimentaria</i>		Conocimiento tanto a la gastronomía local e internacional	
<i>Curso de primeros auxilios</i>		Conocimiento en uso de equipos, maquinaria y utensilios de cocina	
<i>Dominio de office</i>			

Mayorga, E. (2022). *Méritos aspectos a considerar, gerente chef*. Quito

Tabla 3. Puesto de ayudante de pastelería

PUESTO DE AYUDANTE DE PASTELERÍA	
Empresa	“Jaamm`s” Heladería-pastelería
Unidad administrativa	Área Operativa
Misión del puesto	Realizar el mise en place para preparación de helados y postres en colaboración con el Chef. Indispensable atender la limpieza de los utensilios y herramientas de cocina para que el área de trabajo siempre esté en orden. Distribución y conservación de materia prima con el objetivo de que se produzca el
Denominación del puesto	Ayudante de pastelería
Rol del puesto	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de trabajar bajo presión. • Ayudar al chef en la preparación de los helados y postres. • Conocimiento de las preparaciones y técnicas para la elaboración de helados y postres.
Remuneración	\$450

Mayorga, E. (2022). *Puesto para ayudante de chef*. Quito

Tabla 4. Puesto de mesero polifuncional

PUESTO DE MESERO POLIFUNCIONAL	
Empresa	“Jaamm`s” Heladería-pastelería
Unidad administrativa	Área Operativa
Misión del puesto	Satisfacer las necesidades de los clientes, además de los pedidos y observaciones de comensales para un mejor desempeño. Velar por la información que se va a brindar a los comensales sea la correcta para evitar los inconvenientes
Denominación del puesto	Mesero polifuncional
Rol del puesto	<ul style="list-style-type: none"> • Dar la bienvenida a los comensales. • Descripción de menús y especiales del día a los comensales. • Cumplir con las políticas y procedimientos de seguridad para un servicio de calidad.
Remuneración	\$425

Mayorga, E. (2022). *Puesto para mesero polifuncional*. Quito.

3. PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y MARKETING

3.1 Objetivo de mercadotecnia

Lograr posicionar a “JAAMM’s” Heladería – Pastelería como una marca reconocida en el mercado, partiendo de las necesidades de los consumidores que son quienes van ayudar con las actividades de comercialización de la empresa y de esa manera poder diseñar estrategias de captación más oportunas a través de una difusión de los clientes.

3.2 Investigación de mercado

“JAAMM’s” Heladería – Pastelería optó por la investigación aplicada, documental, de campo y taller de elaboraciones, para poder proceder a la investigación del mercado de productos de heladería que se va a realizar.

Se llevó a cabo la investigación y observación de campo para obtener información del entorno, con el objetivo de que la empresa llegue a la supervivencia o permanecía en el sector, aplicando la técnica de información en encuestas con el fin de detectar la opción del público acerca del tema.

3.2.1 Modalidad.

Se recopiló los datos a través de encuestas se realizó de forma virtual a través de varias plataformas de comunicación como whatsapp, google forms, en donde se encuestó a familias de forma aleatoria, que se encuentran en el sector de Quitumbe, esta encuesta constó de 9 preguntas cerradas y de múltiple opción.

3.3 Plan de Muestreo

Este trabajo se realizó con las medidas de bioseguridad sanitaria tomando en cuenta que todavía existe la pandemia, por lo que se realizó las encuestas en google formulario tomando como referencia el total de la población urbana de la parroquia de Quitumbe de los registros del DMQ del censo realizado el 2010, población que fue tomada como referencia para la realización de encuestas y se envió a familias vía plataforma de whatsapp, para obtener un número exacto de encuestas se aplicará la siguiente fórmula:

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

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

$$n = \frac{5361 * (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2 * (5361 - 1) + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{5148,7044}{14,3604}$$

$$n = 358$$

3.4 Análisis de las Encuestas

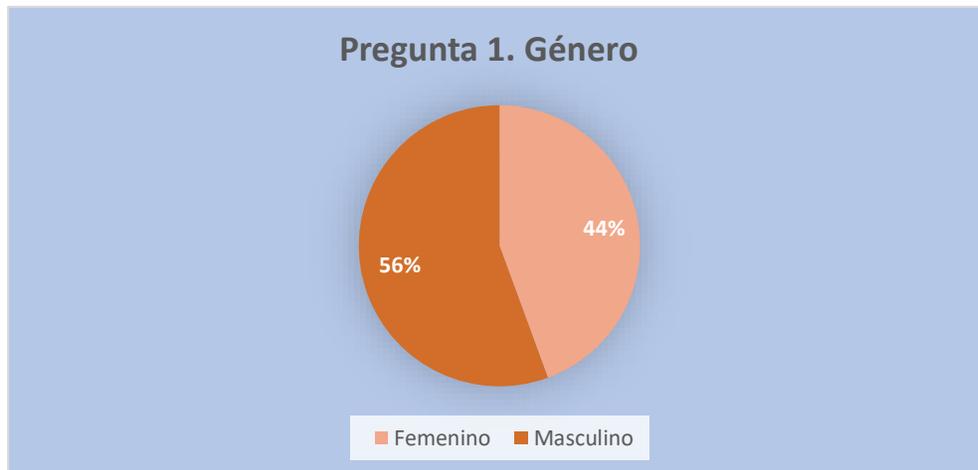
Pregunta 1. Genero

Tabla 5. Pregunta 1

Genero		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Femenino	199	44,4
Masculino	159	55,6
TOTAL	358	100%

Mayorga, E. (2022). *Genero*. Quito.

Ilustración 4. Pregunta 1, gráfico circular.



Mayorga, E. (2022). *Pregunta 1, gráfico circular*. Quito.

Análisis: De los 358 encuestados el 56% de las personas encuestadas es de sexo masculino y el 44% restante es de sexo femenino de un target de las familias que habitan en la parroquia Quitumbe.

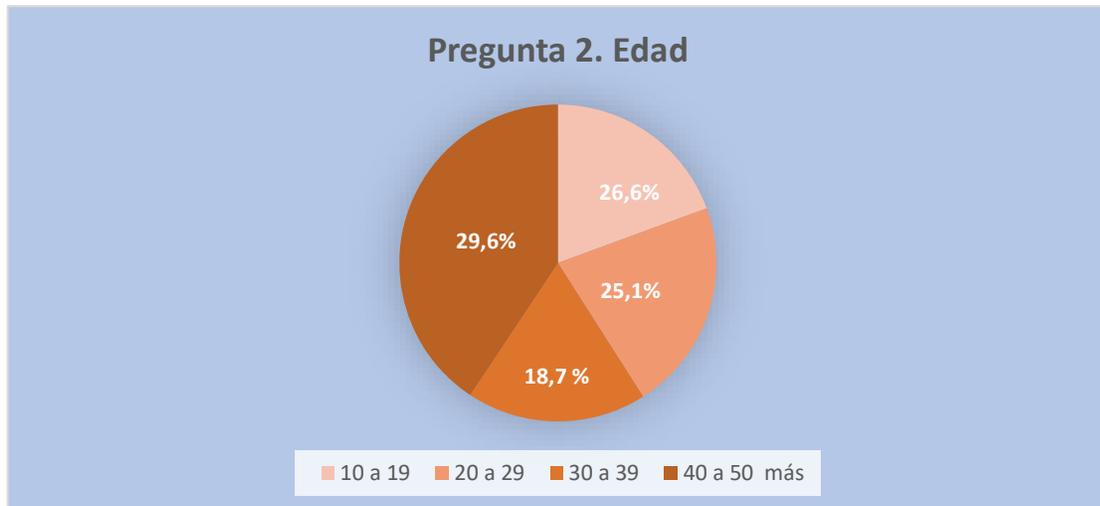
Pregunta 2. Edad

Tabla 6. Pregunta 2

Edad		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
10 a 19	95	26,6
20 a 29	106	29,6
30 a 39	90	25,1
40 a 50 más	67	18,7
TOTAL	358	100%

Mayorga, E. (2022). *Edad*. Quito.

Ilustración 5. Pregunta 2, gráfico circular.



Mayorga, E. (2022). *Pregunta 2, gráfico circular*. Quito.

Análisis: De los 358 encuestados el 29,6% que comprende edades entre 20 a 29 son los mayores consumidores de helados por conceptos de paseos familiares, fiestas, citas amorosas, viajes familiares por lo que podría establecer como los futuros clientes.

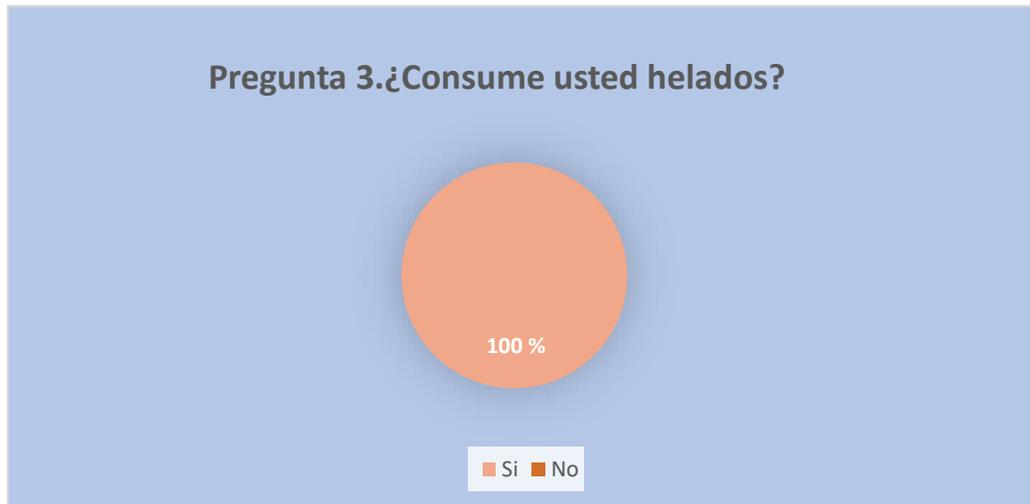
Pregunta 3. ¿Consume usted helados?

Tabla 7. Pregunta 3

¿Consume usted helados?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Si	358	100
No	0	0
TOTAL	358	100%

Mayorga, E. (2022). *¿Consume usted helados?*. Quito.

Ilustración 6. Pregunta 3, gráfico circular.



Mayorga, E. (2022). *Pregunta 3, gráfico circular*. Quito.

Análisis: De los 358 encuestados el 100% manifestaron que, si consumen productos de heladería, por lo que se podría interpretar que son futuros consumidores potenciales que ayudaran a la permanencia y crecimiento de la empresa.

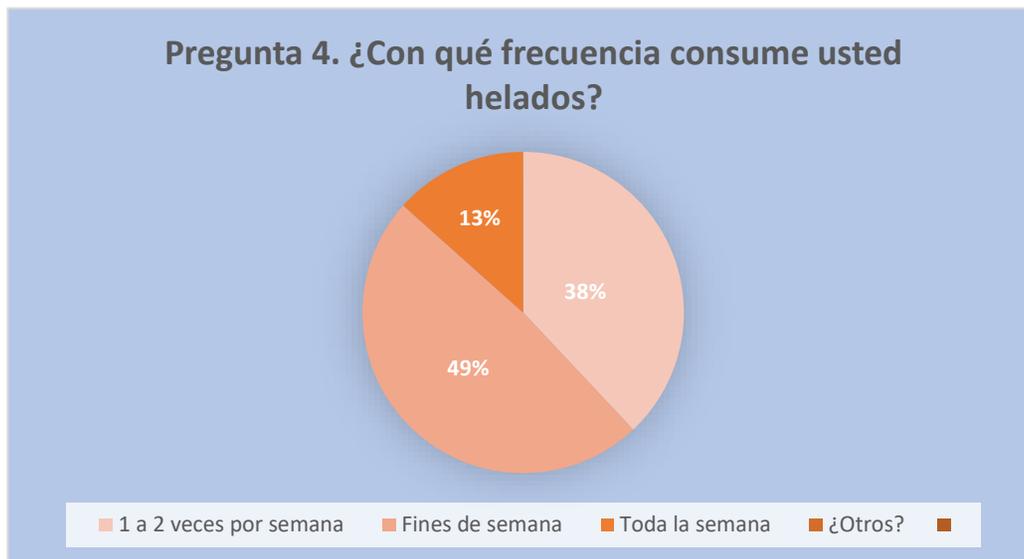
Pregunta 4. ¿Con qué frecuencia consume usted helados?

Tabla 8. Pregunta 4

¿Con qué frecuencia consume usted helados?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
1 a 2 veces por semana	136	38
Fines de semana	174	48,6
Toda la semana	69	13,4
¿Otros?	0	0
TOTAL	358	100%

Mayorga, E. (2022). *¿Con qué frecuencia consume usted helado?.* Quito.

Ilustración 7. Pregunta 4, gráfico circular.



Mayorga, E. (2022). *Pregunta 4, gráfico circular.* Quito.

Análisis: De los 358 encuestados el 49% manifestaron que el consumo de helados es más los fines de semana que son en los tiempos libres para el disfrute con la pareja, familia en los paseos o viajes de turismo.

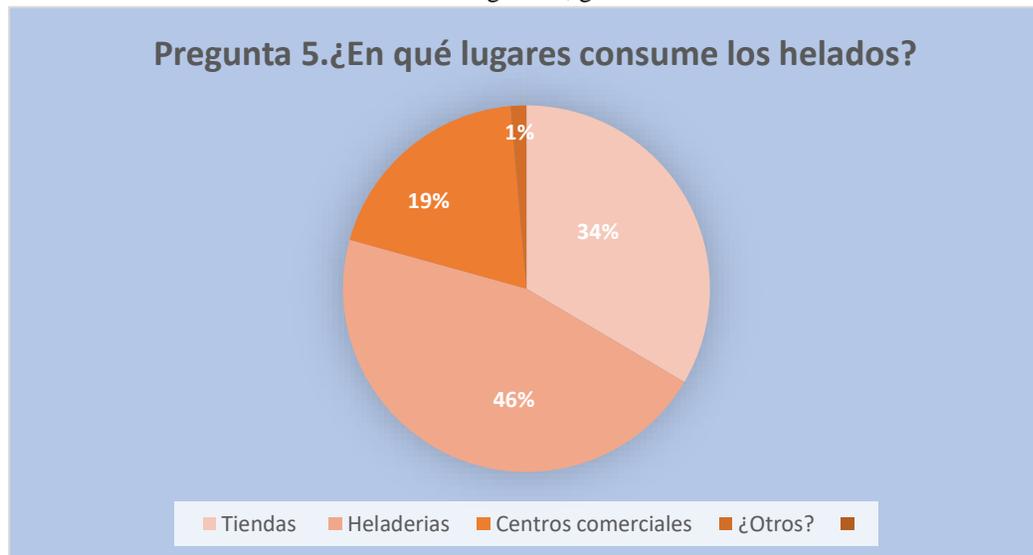
Pregunta 5. ¿En qué lugares consume los helados?

Tabla 9. Pregunta 5

¿En qué lugares consume los helados?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Tiendas	120	33,5
Heladerías	164	45,8
Centros comerciales	69	19,3
¿Otros?	5	1,4
TOTAL	358	100%

Mayorga, E. (2022). *¿En qué lugares consume los helados?*. Quito.

Ilustración 8. Pregunta 5, gráfico circular.



Mayorga, E. (2022). *Pregunta 5, gráfico circular*. Quito.

Análisis: De los 358 encuestados el 46% manifestaron que el consumo de los helados los realiza en las diferentes heladerías que están en el mercado. Análisis que nos facilitara ofrecer a los consumidores productos que cubran sus necesidades y expectativas asegurando así una posición en el mercado.

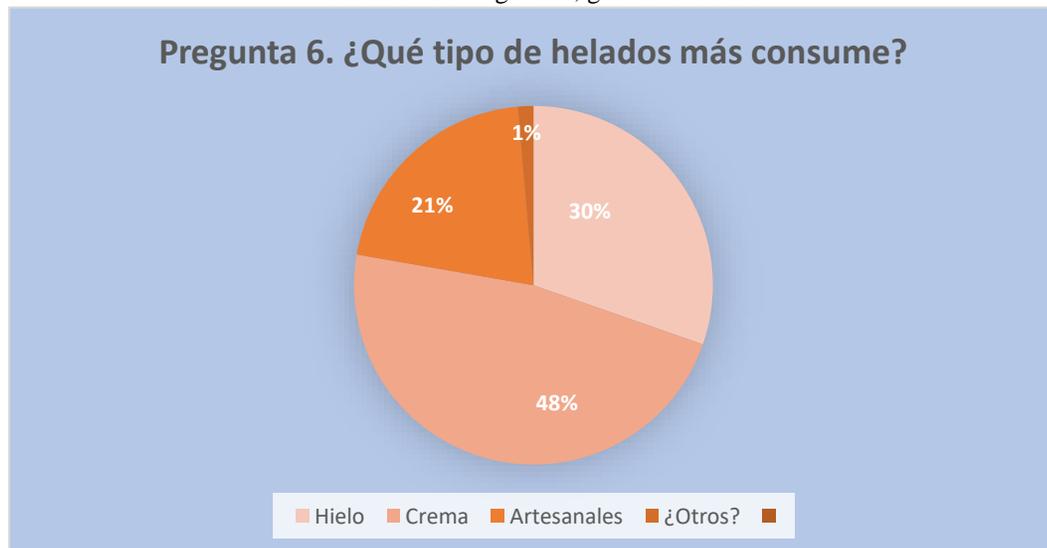
Pregunta 6. ¿Qué tipo de helados más consume?

Tabla 10. Pregunta 6

¿Qué tipo de helados más consume?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Hielo	109	30,4
Crema	170	47,5
Artesanales	75	20,9
¿Otros?	4	1,2
TOTAL	358	100%

Mayorga, E. (2022). *¿Qué tipo de helados más consume?*. Quito.

Ilustración 9. Pregunta 6, gráfico circular.



Mayorga, E. (2022). *Pregunta 6, gráfico circular*. Quito.

Análisis: De los 358 encuestados el 48% manifestaron que consumen más los helados de crema por lo tanto se tomaría como una oportunidad para dar a conocer

nuevos sabores de helados de crema de una manera novedosa que va a ser característico de “JAAMM’s” heladería – pastelería.

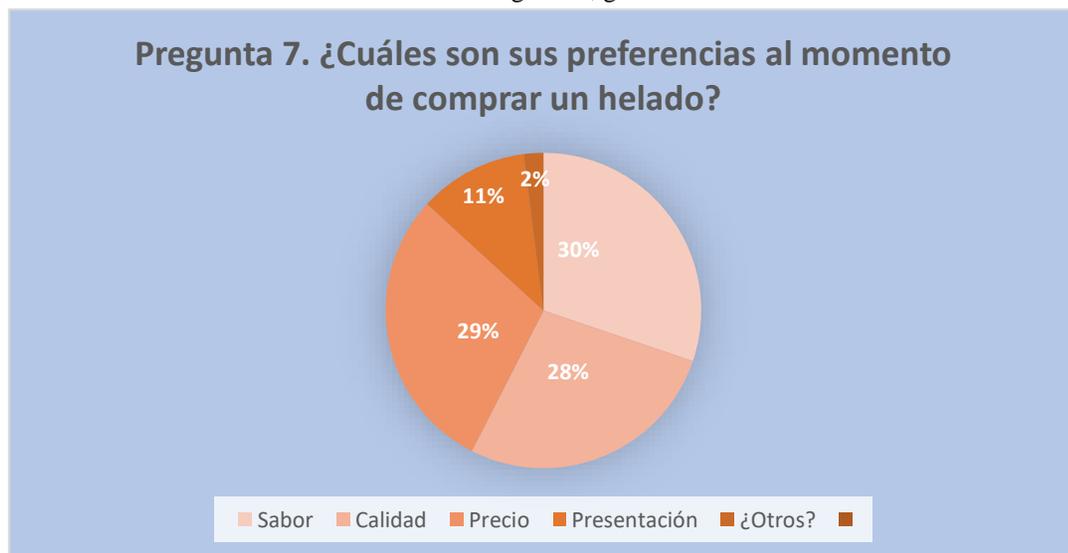
Pregunta 7. ¿Cuáles son sus preferencias al momento de comprar un helado?

Tabla 11. Pregunta 7

¿Cuáles son sus preferencias al momento de comprar un helado?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Sabor	108	30,2
Calidad	98	27,3
Precio	105	29,3
Presentación	40	11,2
¿Otros?	7	2
TOTAL	358	100%

Mayorga, E. (2022). *¿Cuáles son sus preferencias al momento de comprar un helado?*. Quito.

Ilustración 10. Pregunta 7, gráfico circular.



Mayorga, E. (2022). *Pregunta 7, gráfico circular*. Quito.

Análisis: De los 358 encuestados el 69% manifestó que al momento de consumir un helado es importante fijarse en el precio del producto, este análisis nos ayudara como una estrategia de precios ante la competencia al igual que el producto.

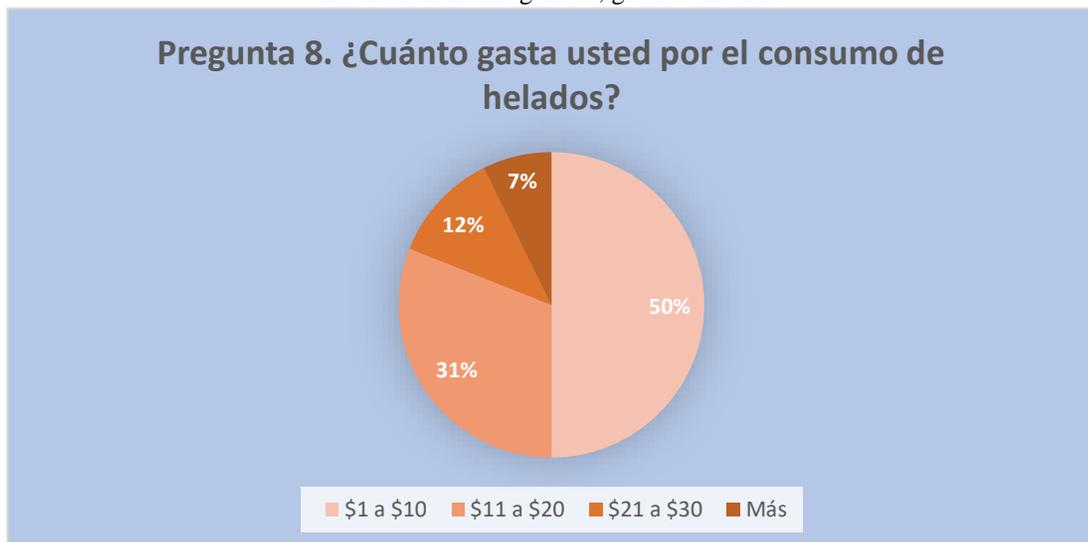
Pregunta 8. ¿Cuánto gasta usted por el consumo de helados?

Tabla 12. Pregunta 8

¿Cuánto gasta usted por el consumo de helados?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
\$1 a \$10	179	50
\$11 a \$20	111	31
\$21 a \$ 30	42	11,7
Más	26	7,3
TOTAL	358	100%

Mayorga, E. (2022). *¿Cuánto gasta usted por el consumo de helados?*. Quito.

Ilustración 11. Pregunta 8, gráfico circular.



Mayorga, E. (2022). *Pregunta 1, gráfico circular*. Quito.

Análisis: De los 358 encuestados el 69% manifestaron que, el valor que más se paga por un producto de heladería esta entre \$1 a \$10 por la economía familiar, además que el análisis nos permite estudiar en comparación los precios que existen en el mercado para poder ajustarnos a los cambios.

Pregunta 9. ¿Usted consideraría comprar helados en un establecimiento que ofrece una experiencia de consumo diferente con nuevos sabores y presentaciones?

Tabla 13. Pregunta 9

¿Usted consideraría comprar helados en un establecimiento que ofrece una experiencia de consumo diferente con nuevos sabores y presentaciones?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Si	99	99
No	1	1
TOTAL	358	100%

Mayorga, E. (2022). *¿Usted consideraría comprar helados en un establecimiento que ofrece una experiencia de consumo diferente con nuevos sabores y presentaciones?* Quito.

Ilustración 12. Pregunta 9, gráfico circular.



Mayorga, E. (2022). *Pregunta 9, gráfico circular*. Quito.

Análisis: De los 358 encuestados el 99% manifestaron que si consumirían productos de heladería en establecimientos con temáticas diferente y divertidas para los niños con un ambiente familiar que les brinde productos nuevos, sanos y deliciosos.

3.4.1 Análisis General.

Según las encuestas realizadas se podría decir que las personas en su mayoría padres de familia consumen productos de heladería junto con sus familias en paseos o en ocasiones especiales como fiestas, viajes, reuniones, etc, nos permitirá definir que “JAAMM’s” Heladería-pastelería va a tener una buena acogida por el sector.

Por lo tanto, es representativo que el rango de las edades que más consume helados ayudará para que establezca un nicho de mercado que se será de las familias de los sectores aledaños a la heladería para posibles consumidores continuos de productos de heladería y pastelería.

Además, se podría considerar que el análisis que se realizó de las encuestas acerca de los tiempos de consumo nos permite cubrir un campo de satisfacción de las necesidades de los clientes para que se realice más los fines de semana que son de su descanso.

En conclusión, al análisis de las encuestas realizadas a los moradores del sector de Quitumbe podríamos decir que la acogida para la creación de “JAAMM’s” Heladería – Pastelería es de gran aceptación, porque alcanzo un porcentaje del 99.9% de todos los encuestados.

3.5 Entorno empresarial

3.5.1 Microentorno.

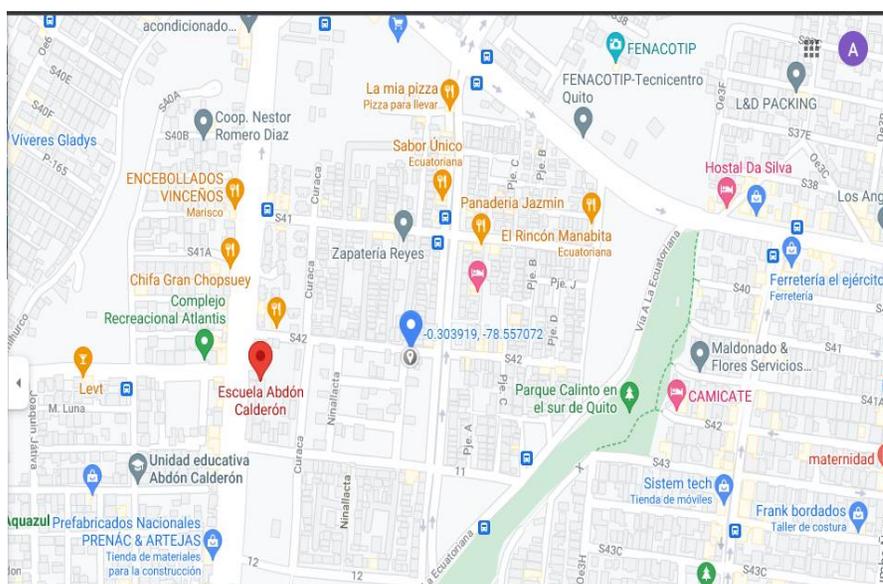
“JAAMM’s” Heladería-pastelería son los todos los factores que tienen una vinculación con las actividades de desarrollo de la empresa y que pueden afectar de una manera directa e indirecta en cada una de las decisiones que se tomen.

Ilustración 13. Esquema microentorno “JAAMM`s” Heladería-pastelería.



Mayorga, E. (2022). *Esquema microentorno “JAAMM`s” Heladería-pastelería*. Quito.

Ilustración 14. Ubicación.



(Google Maps, 2022) *Ubicación*. Recuperado de:
<https://www.google.com.ec/maps/place/Escuela+Abd%C3%B3n+Calder%C3%B3n/@-0.3041605,-78.5587883,17z/data=!4m5!3m4!1s0x91d5a21b14759759:0x8fb2ac443b727862!8m2!3d-0.3041337!4d-78.5588098?hl=es>

- **Competencia directa.**

Posterior de haber realizado una investigación de campo en el sector donde va a estar ubicada “JAAMM`s” Heladería-pastelería se pudo constatar que existe una variedad de locales de competencia directa que se dedican a la venta y distribución de productos de heladería.

Entre las conocidas esta la heladería GELATOMIX que está ubicada en la Av. Rafael Morán Valverde y Av. Quitumbe, seguida de la heladería Jaliet heladería crepería que se encuentra en la Cdla. Nueva Aurora, Quitumbe ñan estas heladerías ofrecen una variedad de helados acompañados de productos de panadería y pastelería.

- **Competencia indirecta.**

En la ubicación de “JAAMM`s” Heladería-pastelería se presentan varios establecimientos de pastelería y panadería que están en los alrededores que venden productos de marcas conocidas como pingüino, topsy, etc similares a los que se podía considerar como competencia indirecta pero sus ventas son en pequeñas cantidades.

- **Sustitutos.**

Después de haber realizado el estudio de la zona de donde va a estar ubicada “JAAMM`s” Heladería-pastelería se verifico que existen varias tiendas de víveres y pequeñas despensas en las que venden helados artesanales y de marcas que se podría considerar como sustitos para los productos.

- **Proveedores.**

Tabla 14. Proveedores

Tabla de proveedores		
Materia prima		
Proveedor	Fiabilidad y beneficios	Producto
Pasteurizadora Quito. S.A	<ul style="list-style-type: none"> • Productos de calidad • Experiencia en el mercado • Facilidades de pago (crédito) • Entrega al establecimiento. • Responsables • Promociones 	Leche Mantequilla Crema de leche Yogurt
Supermercado Santa María	<ul style="list-style-type: none"> • Variedad de productos. • Productos de calidad. • Establecimientos extensos. 	Mantequilla Frutas Harina Leche Huevos Nata o Crema batida
DelyClar	<ul style="list-style-type: none"> • Variedad de productos comestibles para decoraciones • Productos de calidad • Entrega al establecimiento. • Precios cómodos • Promociones 	Azúcar Glas Miel Colorante para Chocolate Colorantes hidrosolubles Glucosa Glicerina Relleno de Frutas Color en spray Plumones de tinta comestible Cenefas
Casa Guillo	<ul style="list-style-type: none"> • Variedad de productos. • Entrega a domicilio. • Facilidad de pago. • Responsables. • Experiencia en el mercado 	Variedades de embutidos Jamones Perniles Mortadela

Mercado Mayorista	<ul style="list-style-type: none"> • Productos locales y de temporada • Precios bajos • Variedad de frutas • Ventas al por mayor y menor 	<ul style="list-style-type: none"> Frutas Espicias Huevos Harina al por mayor
García Reinoso	<ul style="list-style-type: none"> • Responsables • Experiencia • Excelente atención • Buenos precios • Calidad de productos • Ventas al por mayor y menor • Entrega a domicilio 	<ul style="list-style-type: none"> Gama de cobertura en chocolate Aromas Frutos secos Conservas Glucosa Licores Glicerina Extracto de aromas Colorantes Otras variedades de productos

Mayorga, E. (2022). *Proveedores*. Quito.

- **Intermediarios.**

“JAAMM`s” Heladería-pastelería va a elaborar y comercializar sus propios productos de forma directa por tal motivo no va a necesitar de intermediarios para la realización de sus actividades.

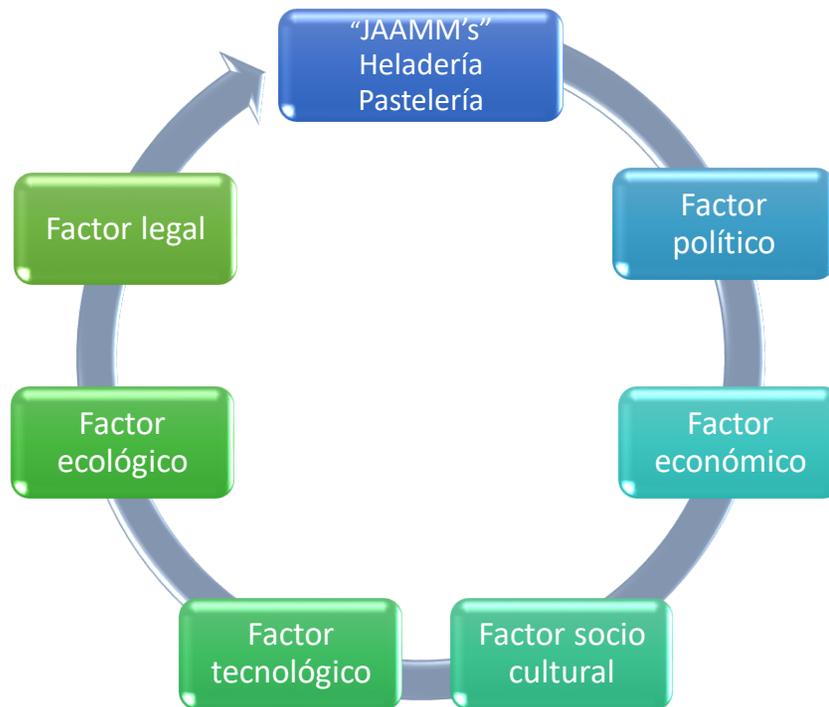
- **Clientes.**

“JAAMM`s” Heladería-pastelería va dirigido a la familia que disfrutan de saborear helados en sus actividades de descanso como parte de su alimentación de una manera saludable para todos.

3.5.2 Macroentorno

“JAAMM`s” Heladería-pastelería estima como Macroentorno a las condiciones externas que interviene de manera positiva o negativa en las decisiones que se tome en desarrollo de la empresa y que son incontrolables en la organización de las actividades directas de la producción.

Ilustración 15. Esquema macroentorno “JAAMM`s” Heladería-pastelería



Mayorga, E. (2022). *Esquema macroentorno “JAAMM`s” Heladería-pastelería*. Quito

- **Factor Político.**

“JAAMM`s” heladería – pastelería se va a regir por reglamentos de funcionamiento de Establecimientos que se dedica al expendio de alimentos que estan

sujetos a Control Sanitario por parte de las instituciones publicas como son el ARCSA, Ministerio de Turismo, Ministerio de Salud Pública del Ecuador.

Es importante también tomar en cuenta que recién se realizó el cambio de presidente de la república que esto implica algunos factores como son el alza en la canasta básica, incremento de sueldos, subida de impuestos en el sector productivo que esto va afectar de manera directa en las pequeñas empresas.

- **Factor Económico.**

La situación actual del país conlleva a realizar un análisis profundo de los factores que la intervienen como es el comercio, tasas de desempleo, PIB, la industria, precios y tipos de interés que constituyen una parte fundamental para los establecimientos de alimentos y bebidas.

Además, que en la actualidad el país está atravesando por una pandemia que afecto a nivel mundial en la que decayó la economía de todos los países afectado de manera directa al sector turístico que es el pilar fundamental para los negocios que se dedican a la preparación de alimentos.

Al igual que el Ecuador recién experimenta el cambio de presidente que ingresa con cambios en todas las áreas que interviene en la producción, el empleo y la competitividad.

- **Factor Sociocultural.**

El factor sociocultural esta enlazado a las actividades familiares como paseos, viajes, actividades cotidianas que involucren momentos de relax donde necesitan deleitarse con productos de heladería deliciosos y de fácil acceso.

- **Factor Tecnológico.**

La tecnología es la parte esencial de la empresa por lo que se buscará implementar programas facturación, herramientas y maquinaria para el proceso de alimentos que optimicen en parte los tiempos en la materia prima, mano de obra, asegurando rapidez en producción, pero manteniendo un producto de calidad y excelente presentación.

- **Factor ecológico.**

“JAAMM`s” heladería – pastelería como responsabilidad social va a cumplir con las normas del cuidado del medio ambiente aplicando los usos adecuados de la energía, el agua, reducción de desperdicios, cuidado con el medio ambiente para de esa manera ayudar a reducir la contaminación.

- **Factor legal.**

“JAAMM`s” heladería – pastelería se constituirá como una empresa familiar que se registra con los parámetros de la Ley orgánica de economía popular y solidaria del sistema financiera según su Art. 75 en el que indica:

“Emprendimientos unipersonales, familiares y domésticos. - Son personas o grupos de personas que realizan actividades económicas de producción,

comercialización de bienes o prestación de servicios en pequeña escala efectuadas por trabajadores autónomos o pequeños núcleos familiares, organizadas como sociedades de hecho con el objeto de satisfacer necesidades, a partir de la generación de ingresos e intercambio de bienes y servicios. Para ello generan trabajo y empleo entre sus integrantes” (Ley orgánica de economía popular y solidaria del sistema financiero, 2020, pág. 14).

3.6 Producto y servicio

“JAAMM`s” heladería – pastelería es una empresa dedicada a la elaboración de helados con productos saludables y técnicas de decoración novedosas con temática de súper héroes poniendo énfasis en satisfacer las necesidades de los consumidores entregando un producto de calidad tanto en sabor como en presentación.

Además, que se cuidará las buenas prácticas de manufactura (BPM) en la elaboración del producto y cada uno de sus procedimientos de producción cuidando siempre la calidad del producto y presentación para los clientes.

3.6.1 Producto Esencial.

Son productos de heladería acompañados con algunos de pastelería en sus presentaciones de una forma divertida para los más pequeños, que van a satisfacer las necesidades de clientes para el consumo en sus salidas en familia y distracción en los tiempos libres.

3.6.2 Producto real.

“JAAMM`s” heladería – pastelería ofrecerá productos innovadores en productos de heladería con alimentos sano y nutritivos en helados de crema, hielo, artesanales, acompañados con productos de pastelería procurando ser únicos en su tipo en cada una de sus presentaciones.

Los productos estrellas de “JAAMM`s” heladería – pastelería van a ser el bati-helado de limón y coco que es una deliciosa combinación de sabores con un relleno de fruta y una cobertura de detalles con chocolate de los súper héroes más conocidos y queridos por los niños. También están los helados como KAWOON de kiwi yogurt y THOR de piña coco que son una conjugación de sabores exquisitos al paladar.

3.6.3 Características.

“JAAMM`s” heladería – pastelería para que las elaboraciones de sus productos sean de calidad realiza una constante investigación de cada uno de los alimentos que va a utilizar para las preparaciones para que sean de un agradable sabor, con una textura suave y uniforme con propiedades de fusión adecuadas al paladar del comensal.

Para que un helado sea agradable para su consumo de tener un color apropiado además de que su presentación debe ser atractiva a la vista de los clientes, por tal motivo también será necesario envases llamativos que contengan logotipos representativos de la empresa y la descripción del producto con todas medidas de bioseguridad y estándares de inocuidad para los clientes.

3.6.4 Calidad.

La calidad en la elaboración del producto está encaminada con las guías de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) que la empresa diseño para las cada una de las áreas tanto operativas como administrativas en la optimización de tiempos y recursos de una manera eficiente y eficaz en la producción de los helados.

3.6.5 Estilo.

“JAAMM`s” heladería – pastelería va a tener un estilo creativo enfocándose en cada una de sus presentaciones que van a representar la temática del lugar que son los súper héroes, los mismos que estarán compuestos de detalles multicolores para resaltar a cada héroe.

3.6.6 Marca.

“JAAMM`s” Heladería-pastelería es una combinación de las iniciales de mis hijos que considere porque ellos son la motivación de mi vida y para el proyecto que va destinado para la diversión de los niños cuando salen de paseo y les gusta visitar sitios de su agrado.

3.6.7 Producto aumentado.

“JAAMM`s” heladería – pastelería adicional brindará a sus clientes el servicio de exclusividad para aquellos consumidores que deseen personalizar sus helados con detalles adicionales como rellenos, coberturas, etc.

Además, contarán con un servicio a domicilio con un mínimo porcentaje en el envío e ira buscando como mejorar el servicio de atención con sugerencias de los clientes con respecto a pedidos de helados.

3.7 Plan de introducción al mercado.

3.7.1 Distintivos y Uniformes.

Área de Cocina.

En el área de cocina el chef administrador, el ayudante de cocina y el mesero usarán el uniforme que le designe el establecimiento, mismo que tendrá los distintivos de la heladería y está conformado por varias prendas:

Chef administrador.

- Chaqueta blanca de manga corta con el sello de la empresa.
- Delantal rosa con el logotipo de la empresa.
- Zapatos negros de cocina (antideslizantes).
- Pantalón mil cuadros.
- Toca de chef.
- Pico de loro.
- Medias negras largas.

Ilustración 16. Diseño uniformes gerente Chef.



Mayorga, E. (2022). *Diseño uniforme gerente chef*. Quito.

Ayudante de cocina.

- Camisas polo en rosa y azul con el logo.
- Zapatos negros de cocina (antideslizantes).
- Pantalón plomo de cocina.
- Gorro.
- Medias negras largas.
- Delantal azul o rosa con el logotipo de la empresa.

Ilustración 17. Diseño uniforme ayudante de pastelería.



Mayorga, E. (2022). *Diseño uniforme ayudante de pastelería*. Quito.

3.7.2 Materiales de identificación.

Imagotipo.

Ilustración 18. Imagotipo “JAAMM`s” heladería – pastelería



Mayorga, E. (2022). *Imagotipo “Jaamm`s” Heladería – pastelería*. Quito.

Alternativas Imagotipo

Ilustración 19. Alternativas Imagotipo “JAAMM`s” heladería – pastelería



Mayorga, E. (2022). *Imagotipo alternativas “Jaamm`s” Heladería – pastelería*. Quito.

La imagen representativa de “JAAMM`s” heladería – pastelería se realizó a base procedimientos específicos de isotipo, logotipo y colores corporativos que se deberán respetar para su uso correcto.

La tipografía principal es METALIA que tiene rasgos en cuanto a la proyección de lectura, al ser expuesta en caja alta ofrece solidez y legibilidad mezclando modernidad y dinamismo.

Su tipografía secundaria es ANANDA que ayudará a resaltar los aspectos importantes.

Se aplica la psicología del color con los siguientes colores que se aplicaron como:

Blanco. - significa pureza, inocencia, optimismo. Purifica la mente a los más altos niveles.

Azul. - Significa verdad, serenidad, armonía, fidelidad, serenidad, responsabilidad. Tranquiliza la mente, disipa temores.

Púrpura derivados. – significa serenidad, sorpresa, feminidad. La variedad de tonos es alrededor del rosa y lavanda. Útil para problemas mentales y nerviosos.

Tarjetas de presentación.

Ilustración 20. Tarjetas de presentación “JAAMM`s” heladería – pastelería



Mayorga, E. (2022). *Tarjetas de presentación “Jaamm`s” Heladería – pastelería* . Quito.

El imagotipo es una garantía por que muestra confianza y jerarquía dentro de la identidad de la empresa. Se aplica las dimensiones de la tarjeta de presentación de “Jaamm`s Heladería - pastelería son de 9 cm x 5 cm su impresión es en papel couché de 300gr plastificado mate en el anverso y reverso.

Hoja membretada.

La hoja membretada de “Jaamm`s Heladería – pastelería tiene la misma dimensión que la de un formato A4 (21 x 29,7 cm), se imprime en papel bond de 90 gr.

Ilustración 21. Hoja membretada.



Mayorga, E. (2022). *Hoja membretada*. Quito.

Gafete de identificación

El gafete de identificación del personal de “JAAMM` s” heladería – pastelería tendrá las dimensiones de 10,5 cm x 7,5 cm con su impresión en plástico en el tiro y el retiro con el logotipo de la empresa.

Ilustración 22. Gafete de identificación



Mayorga, E. (2022). *Gafete de identificación*. Quito.

Presentación en cono

El cono está representado con el logo de la empresa que será utilizado como la cobertura en la presentación para mostrar la marca de la empresa; su diseño se realizará en papel de 150 gr con los colores de la empresa.

Ilustración 23. Presentación en cono.



Mayorga, E. (2022). *Presentación en cono*. Quito.

Envase para domicilio

El envase para llevar el helado será utilizado para cuando los clientes deseen adquirir los helados por litros, serán de plástico y mostrara la marca de la empresa.

Ilustración 24. Envase para domicilio.



Mayorga, E. (2022). *Envase para domicilio*. Quito.

3.8 Canal de distribución y puntos de ventas.

“JAAMM`s” heladería – pastelería estará ubicada en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, Ecuador, al sur de la ciudad, parroquia Quitumbe, barrio, Urbanización la Comarca S42 y Av. Rumichaca Ñan lote 37A Quitumbe.

Esta dirección será su sede principal para la distribución de sus productos al igual que el sitio para los despachos a domicilio.

Promoción.

- Se realizará por medio de las redes sociales con diferentes concursos a los clientes e incitando aquellas personas que pueden ser futuros clientes para que busquen y sigan las cuentas de la empresa.

- Ofrecer helados con productos saludables y de una manera divertida que ayuden a contribuir con la salud de los clientes.
- Se organizarán eventos de manera presencial y online con artistas de la localidad para llamar la atención de la gente.

Contacto.

Los medios de comunicación con los clientes van a ser las tarjetas de presentación, publicidad con hojas volantes, medios online como Facebook, Instagram, Tik Tok, e-mail, WhatsApp.

Negociación.

- Directa en “JAAMM`s” heladería – pastelería con el cliente.
- Por medio de nuestros colaboradores al momento de la entrega del producto.
- Vía telefónica
- Por medio de las redes sociales.

Financiamiento

Tabla 15. Financiamiento publicidad

PUBLICIDAD		
Tarjetas de presentación	100 unidades tiro y retiro	\$13.00 incluye IVA
Publicidad en hojas volantes	50 unidades A6 a un lado	\$10,00
Publicidad en Instagram	15 días al mes	\$50,00
TOTAL		\$73,00
TOTAL, ANUAL		\$876,00

Mayorga, E. (2022). *Financiamiento publicidad*. Quito.

Tabla 16. Uniformes

UNIFORMES		
Chaquetas	4 unidades \$ 23,00	\$ 92,00
Tocas	4 unidades c/u \$ 5,99	\$ 23,96
Pantalones mil cuadros	4 unidades c/u \$ 13,00	\$ 52,00
Camisetas polo	6 unidades c/u \$10,00	\$ 60,00
Mandiles	6 unidades c/u \$ 15,00	\$ 90,00
Gorras	4 unidades c/u \$ 1,80	\$ 7,20
Zapatos antideslizantes	2 pares c/u \$ 35,00	\$ 70,00
Total		\$ 395.16

Mayorga, E. (2022). *Uniformes del personal*. Quito.

(VER ANEXOS 19 al 24)

3.9 Riesgo y oportunidades del negocio.

En la actualidad se tomará como un factor de riesgo la pandemia que está atravesando el mundo y que ha afectado en gran parte al sector turístico, hotelero y gastronómico con todas las restricciones que han puestos con respecto a foros en los establecimientos de alimentos que por falta de clientes muchos de esos negocios han cerrado por falta de ingresos y capital.

Otro factor de riesgo son las múltiples variantes que se han desarrollado y que los gobiernos no pueden estabilizar las actividades de comercio para poder recuperar un poco la economía de los negocios de alimentos.

Como oportunidad se tomará en cuenta las iniciativas de los negocios para realizar sus ventas a través de plataformas de redes sociales como Facebook, Instagram, Tik Tok y Messenger. También se generó diversas fuentes de empleos como delivery, para los pequeños comerciantes y agricultores con alimentos orgánicos.

3.10 Fijación de Precios

3.10.1 Fijación de precios por receta estándar.

Para la fijación de los precios de los productos se lo realizó en base a los cálculos de las recetas estándar y los diferentes productos en su mayoría estaba costado en gramos que se utilizaron para la preparación de cada uno de los productos.

Adicional se agregó al cálculo para la fijación del precio todos los factores que son parte de la cadena de producción como es la mano de obra, gastos administrativos, gastos de fabricación, imprevistos, factor costo, utilidad, IVA y el porcentaje por el servicio valores que determinan el precio final del producto.

A continuación, se detalla 3 de los productos que van a considerarse como estrellas de “JAAMM`s” heladería – pastelería en las recetas de producción.

Helado con temática de súper héroes es una combinación de BATI helado de limón con coco con un relleno de deliciosa combinación de frutas tropicales con unas decoraciones de chocolate blanco y negro.

KAWOON de kiwi y yogurt es una combinación explosiva para el paladar por su exquisita combinación de sabores con productos naturales y nutritivos que cuidan la salud de los clientes.

También está el delicioso helado de THOR de piña coco que es exquisito por su combinación de sabores con detalles en chocolate que es muy rica.

Receta estándar de costos

Tabla 17. Bati-helado de limón y coco, receta estándar de costos

		RECETA ESTÁNDAR DE COSTOS		
NOMBRE DE LA BEBIDA:	BATI-HELADO DE LIMON Y COCO		CÓDIGO:	001 (6 pax)
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	11/4/2021		CHEF:	Elena Mayorga
INGREDIENTE	MEDIDA	COSTO (Kg)	CANTIDAD	TOTAL (\$)
Leche de coco	G	4,30	200	1,72
Leche condensada	G	2,30	100	0,92
Zumo de limón	ML.	2,00	30	0,06
Stevia	G	3,80	17	0,06
Glucosa	G	1,50	30	0,09
Mezcla estabilizadora	G	4,80	18	0,72
Mermelada de piña	G	1,30	60	0,31
Ralladura de coco	G	1,25	20	0,06
Chocolate blanco	G	4,00	300	1,20
Aceite de coco	G	3,80	20	0,15
FOTOGRAFÍA			Total Bruto	5,30
			10 % Imprevisto	0,53
			Costo Neto	5,83
			Gasto de fabr. 15%	0,87
			Factor Costo 33,33%	1,94
			M.O. 45%	2,62
			G. Adm. 12%	0,70
			45% Utilidad	2,62
			Sub total	14,60
			12 % I.V.A.	1,75
			10 % Servicio	0,00
Total (PVP)	16,35			
PVP x pax	2,72			

Mayorga, E. (2022). BATI-HELADO DE LIMÓN Y COCO. Quito.

Mayorga, E. (2022). *Bati-helado de limón y coco*. Quito.

Receta estándar de producción.

Tabla 18. Bati-helado de limón y coco. Receta estándar de producción.

		RECETA ESTÁNDAR DE PRODUCCIÓN			
NOMBRE DE LA RECETA		BATI-HELADO DE LIMÓN Y COCO			
CANTIDAD	UNIDAD	INGREDIENTES	PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL	PUNTOS DE CONTROL	UTENSILLOS
400	gr	Leche de coco	Lácteo	refrigerado	Tazón
200	gr	Leche condensada	Lácteo	refrigerado	Bolws
30	gr	Zumo de limón	liquido	fresco	Olla
50	g	Glucosa	en polvo	ambiente	Bolw
17	g	Stevia	en polvo	Ambiente	Olla
18	g	Mezcla estabilizadora - emulsificadora goma xantan	en polvo	ambiente	olla
60	gr	Mermelada de piña		ambiente	Bolw
20	gr	Ralladura de coco		seca	Bolw
300	gr	Chocolate blanco	tableta	derretido	Bolw
50	gr	Aceite de coco	liquido	ambiente	Bolw
FOTOGRAFÍA		PROCEDIMIENTO			
		1. Higienizar y Sanitizar el área de trabajo			
		2. Mezclar en un bolws los tipos de leche.			
		3. En una olla colocar a fuego medio leche en polvo, un poco de la mezcla anterior, glucosa, stevia y revolver con los ingredientes estabilizadores.			
		4. Batir hasta tener una mezcla homogénea.			
		5. Mezclar bien para meter en refrigeración.			
		6. Traspasar la mezcla a los moldes o tupper adecuado enfriar lo más rápido posible. Mezclar un poco.			
		REFRIGERAR POR LO MENOS 4 HORAS (ideal 12 horas.)			
		RELLENO			
		1. Sanitizar los ingredientes			
		2. En un bolws agregar los ingredientes la mermelada y la ralladura del coco.			
		3. Agregar al helado el delicioso relleno			
		1. En un bolws agregar los ingredientes			
		2. Derretir a baño maría o en el microondas por 30 segundos para las decoraciones.			
		3. Listo para saborear un delicioso helado			
Porción (g)	Calorías (kcal)	Grasas (g)	Proteínas (g)	Carbohidratos (g)	Sodio (mg)
100g	720 kcal	26 g	4,8 g	22,2g	61mg

Mayorga, E. (2022). Bati-helado de limón y coco, Receta estándar de producción, Quito.

Receta estándar de costos

Tabla 19. "KAWOON" Kiwi y yogurt, receta estándar de costos.

		RECETA ESTÁNDAR DE COSTOS		
NOMBRE DE LA BEBIDA:		"KAWOON" DE KIWI YOGURTH		CÓDIGO: 002 (6 pax)
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:		11/4/2022		CHEF: Elena Mayorga
INGREDIENTE	MEDIDA	COSTO (Kg)	CANTIDAD	TOTAL (\$)
kiwi	ML	2,00	500	1,00
Yogurt griego	G	3,65	300	1,10
Stevia	G	4,60	75	0,69
Glucosa	ML	1,50	50	0,15
Agua	ML			0,00
Mezcla estabilizadora - emulsificadora	G	4,80	18	0,72
Leche condensada	G	2,65	50	0,59
Manjar de leche	G	1,50	30	0,36
Chocolate negro	G	6,30	300	1,89
Colorante comestible	G	4,50	8	0,30
FOTOGRAFÍA			Total Bruto	6,79
			10 % Imprevisto	0,68
			Costo Neto	7,47
			Gasto de fabr. 15%	1,12
			Factor Costo 33,33%	2,49
			M.O. 45%	3,36
			G. Adm. 12%	0,90
			45% Utilidad	3,36
			Sub total	18,71
			12 % I.V.A.	2,24
			10 % Servicio	0,00
Total (PVP)	20,95			
PVP x pax	3,49			

Mayorga, E. (2022). "KAWOON" Kiwi y yogurt Quito.

Mayorga, E. (2022). "KAWOON" kiwi y yogurt, receta estándar de costos. Quito

Receta estándar de producción

Tabla 20. “KAWOON” Kiwi y yogurt, receta estándar de producción.

		RECETA ESTÁNDAR DE PRODUCCIÓN			
NOMBRE DE LA RECETA		"KAWOON" DE KIWY Y YOGURT			
CANTIDAD	UNIDAD	INGREDIENTES	PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL	PUNTOS DE CONTROL	UTENSILLOS
500	gr	kiwi	Fruta	Fresca	Tazón
300	gr	Yogurt griego	Derivado lácteo	Refrigerado	Bolws
50	gr	Stevia	Polvo		Bolws
50	ml	Glucosa	Líquida	ambiente	bolws
125	ml	Agua		Ambiente	Bolws
18	g	Mezcla estabilizadora - emulsificadora	Polvo	ambiente	Bolws
80	g	Leche condensada	Derivado lácteo	ambiente	Bolws
30	g	Manjar de leche	Derivado lácteo	ambiente	Bolws
300	g	Chocolate negro		Líquido	Bolws
40	g	Colorante comestible	en polvo	ambiente	Bolws
FOTOGRAFÍA		PROCEDIMIENTO			
		1. Higienizar y Sanitizar el área de trabajo			
		2. Lavar la fruta y picarla			
		3. En un bolws colocar la fruta, el yogurt, stevia y el agua			
		4. Batir hasta tener una mezcla homogénea.			
		5. Mezclar bien para meter en refrigeración.			
		6. Traspasar la mezcla a los moldes o tupper adecuado enfriar lo más rápido posible. Mezclar un poco.			
		REFRIGERAR POR LO MENOS 4 HORAS (ideal 12 horas.)			
		RELLENO			
		1. Sanitizar los ingredientes			
		2. En un bolw agregar los ingredientes los mezclar bien.			
		3. Agregar al helado el delicioso relleno			
		1. En un bolws agregar los ingredientes			
		2. Derretir a baño maría o en el microondas por 30 segundos y agregar el colorante comestible en polvo.			
		3. Bañar a temperatura ambiente los helados y decorar.			
		4. Listo para saborear un delicioso helado			
Porción (g)	Calorías (kcal)	Grasas (g)	Proteínas (g)	Carbohidratos (g)	Sodio (mg)
100g	720 kcal	26 g	4,8 g	22,2 g	61 mg

Mayorga, E. (2022). “KAWOON” kiwi y yogurt, receta estándar de producción. Quito.

Receta estándar de costos

Tabla 21. THOR de piña coco, receta estándar de costos.

		RECETA ESTÁNDAR DE COSTOS		
NOMBRE DE LA BEBIDA:	THOR DE PIÑA COCO		CÓDIGO:	003 (6 pax)
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	11/4/2022		CHEF:	Elena Mayorga
INGREDIENTE	MEDIDA	COSTO (Kg)	CANTIDAD	TOTAL (\$)
Pulpa de piña	G	0,90	400	0,36
Coco rallado	G	1,25	100	0,31
Azúcar	G	0,55	80	0,09
Crema de leche	G	3,50	250	1,75
Leche en polvo	G	0,20	15	0,02
Miel de abeja	ml	2,00	30	0,12
Mezcla emulsificadora	G.	4,80	18	0,72
Chocolate negro	G	6,30	200	1,26
Chocolate blanco	G	4,00	200	0,80
Colorante vegetal	G	4,50	40	1,50
FOTOGRAFÍA			Total Bruto	6,93
			10 % Imprevisto	0,69
			Costo Neto	7,63
			Gasto de fabr. 15%	1,14
			Factor Costo 33,33%	2,54
			M.O. 45%	3,43
			G. Adm. 12%	0,92
			45% Utilidad	3,43
			Sub total	19,10
			12 % I.V.A.	2,29
			10 % Servicio	0,00
	Total (PVP)	21,39		
	PVP x pax	3,56		

Mayorga, E. (2022). THOR Piña - coco. Quito.

Mayorga, E. (2022). Helado de piña coco, receta estándar de costos. Quito.

Receta estándar de producción

Tabla 22. Helado de piña coco, receta estándar de producción.

		RECETA ESTÁNDAR DE PRODUCCIÓN			
NOMBRE DE LA RECETA		THOR DE PIÑA-COCO			
CANTIDAD	UNIDAD	INGREDIENTES	PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL	PUNTOS DE CONTROL	UTENSILLOS
400	gr	Pulpa de piña	Fruta	Refrigeración	Bolws
100	gr	Coco rallado	Fruta	Fresco	Bolws
75	gr	Stevia	Polvo	Blanca	Bolws
250	gr	Crema de leche	Lácteo	ambiente	Bolws
15	gr	Leche en polvo	Derivado lácteo	Ambiente	Bolws
30	gr	Miel		ambiente	Bolws
40	g	Mezcla estabilizadora - emulsificadora		ambiente	Bolws
200	gr	Chocolate negro	Derivado cacao	derretido	Bolws
200	gr	Chocolate blanco	Derivado cacao	derretido	Bolws
16	gr	Colorante vegetal		polvo	Bolws
FOTOGRAFÍA		PROCEDIMIENTO			
		1. Higienizar y Sanitizar el área de trabajo			
		2. En un bolws agregar las frutas y revolver hasta obtener una consistencia homogénea.			
		3. En un batidor añadir la piña, el coco y la stevia.			
		4. A la mezcla se le añade la crema de leche y batir a velocidad baja.			
		5. Se mezcla hasta obtener una mezcla homogénea para poner a congelar.			
Mayorga, E. (2022). THOR Piña - coco. Quito.		REFRIGERAR POR LO MENOS 4 HORAS (ideal 12 horas.)			
Porción (g)	Calorías (kcal)	Grasas (g)	Proteínas (g)	Carbohidratos (g)	Sodio (mg)
100g	720 kcal	26 g	4,8g	22,2g	61 mg

Mayorga, E. (2022). THOR de piña coco, receta estándar de producción. Quito.

3.11 Capacidad instalada

3.11.1 Implementación del negocio

- **Arriendo del local.**

“Jaamm`s” heladería y pastelería por el arriendo de las instalaciones para el emprendimiento va a pagar una mensualidad de \$250,00 por el lugar.

Tabla 23. Arriendo del local

ARRIENDO DEL LOCAL		
Pago Mensual	Pago Semestral	Pago Anual
\$250,00	\$1.500,00	\$3.000,00

Mayorga, E. (2022). *Arriendo del local*. Quito.

- **Equipos industriales**

Tabla 24. Equipos industriales

EQUIPOS INDUSTRIALES			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Armario de refrigeración y congelación	1	\$680,00	\$680,00
Batidora eléctrica	1	\$249,99	\$249,99
Refrigerador	1	\$445,00	\$445,00
Termómetro digital	1	\$4,99	\$4,99
Licadora Oster 700W	1	\$65,00	\$65,00
Tanque de gas 15kg	1	\$44,99	\$44,99
Balanza digital	1	\$34,99	\$34,99
Congelador vitrina para helados	1	\$1.450,00	\$1.450,00
Máquinas para helados Soft	1	\$1.290,00	\$1.290,00
Moldes de helados	5	\$3,99	\$19,95
Cocina	1	\$288,99	\$288,99
Microondas	1	\$119,99	\$119,99
TOTAL			\$4.693,89

Mayorga, E. (2021). *Equipos industriales*. Quito

(VER ANEXOS 3-4)

- **Equipos de computación.**

Tabla 25. Equipos de computación.

EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Laptop HP	1	\$978.00	\$978.00
Impresora EPSON L511	1	\$230.00	\$230.00
TOTAL			\$1.208.00

Mayorga, E. (2022). *Equipos de computación*. Quito

(VER ANEXOS 5-6)

- **Muebles y enseres.**

Tabla 26. Muebles y enseres

MUEBLES Y ENSERES			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Espátula de goma	2	\$2,10	\$4,20
Rodillo de madera	1	\$2,65	\$2,65
Molde desmontable	3	\$2,63	\$7,90
Manga pastelera con Boquillas	1	\$2,40	\$2,40
Cuchillo de pan	1	\$28,00	\$28,00
Set de cucharas y tazas medidoras	9	\$2,90	\$26,00
Jarra medidora	1	\$4,00	\$4,00
Set de Bowls acero inoxidable	5	\$8,10	\$24,30
Colador	1	\$2,00	\$2,00
Brocha	3	\$1,20	\$3,60
Cuchara de helado	3	\$2,20	\$6,60
Rallador	1	\$9,99	\$9,99
Cucharillas para helado	20	\$0,22	\$4,40
Espátula de metal	2	\$4,00	\$4,00
Ollas de teflón	2	\$4,99	\$9,98
Pelador	2	\$2,31	\$4,62
Molde de silicón de figuras	6	\$2,35	\$14,10
Charolas rectangulares	3	\$6,00	\$18,00
Servilletas x 100 paquete	15	\$1,00	\$15,00
Mesa redondas.	4	\$155,00	\$620,00
Sillas tiffany	24	\$12,00	\$288,00
Mesa de acero inoxidable	1	\$119,,00	\$119,00
Tabla de Picar	1	\$28,00	\$28,00
Set de chuchillos (6 piezas)	2	\$9,67	\$19,34
Copas para helado	16	\$2,40	\$38,40
Set de Cortadores Redondos	8	\$0,85	\$6,80

Refractómetro 0 - 80 Brix	1	\$29,99	\$29,99
Batidor de mano	3	\$1,98	\$5,94
Puntilla	2	\$3,94	\$7,88
Tijeras	2	\$2,50	\$5,00
Uniformes	6	\$103,79	\$395,16
Vajilla	32	\$2,00	\$64,00
Taburetes	7	\$45,00	\$315,00
Juegos	2	\$379,00	\$379,00
TOTAL			\$2.513,25

Mayorga, E. (2021). *Muebles y encerres*. Quito.

(VER ANEXOS 7-8)

- **Equipos industriales de seguridad.**

Tabla 27. Equipos industriales de seguridad

EQUIPOS INDUSTRIALES DE SEGURIDAD			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Extintor (polvo seco) 10 Lb	1	\$20,00	\$20,00
Detector de gas GLP	1	\$15,00	\$15,00
Rótulo de Señalética Salida,	1	\$3,10	\$3,10
Rótulo de Señalética Salida de Emergencia	1	\$3,32	\$3,32
Rótulo de Señalética Baño	1	\$3,50	\$3,50
Rótulo de Señalética Norma Bioseguridad Gel	2	\$1,68	\$3,36
Rótulo de Señalética Norma Bioseguridad Distanciamiento	1	\$1,49	\$1,49
Rótulo de Señalética Norma Bioseguridad Uso de Mascarilla.	2	\$3,00	\$6,00
Rótulo de Señalética No Fumar	1	\$2,96	\$2,96
Rótulo de Señalética Aforo	1	\$3,00	\$3,00
Rótulo de Señalética Desinfectar el Calzado.	1	\$3,50	\$3,50
TOTAL			\$65,23

Mayorga, E. (2022). *Equipos industriales de seguridad*. Quito.

- **Suministros de oficina**

Tabla 28. Suministros de oficina.

SUMINISTROS DE OFICINA			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Grapadora	1	\$0,67	\$0,67
Grapas (caja)	1	\$0,58	\$0,58
Caja de resaltadores flash pelikan	1	\$0,31	\$0,31
Esferos (varios colores caja)	1	\$0,37	\$0,37
Perforadora	1	\$0,42	\$0,42
Libreta ecológica	2	\$0,25	\$0,50
Carpeta de cartón	50	\$0,02	\$1,00
Tijeras	1	\$0,13	\$0,13
Archivadores	5	\$0,16	\$0,80
Resmas de papel bond	4	\$0,31	\$1,24
TOTAL			\$6,02
TOTAL, ANUAL			\$72,24

Mayorga, E. (2022). *Suministros de oficina*. Quito.

- **Servicios básicos.**

Tabla 29. Servicios básicos.

SERVICIOS BÁSICOS	
DESCRIPCIÓN	Pago Mensual
Agua	\$25,00
Luz	\$35,00
Teléfono	\$6,00
Internet CNT (Conexión Hogar)	\$11,71
TOTAL	\$77,71
TOTAL, ANUAL	\$932,52

Mayorga, E. (2022). *Servicios básicos*. Quito.

- **Materiales de limpieza.**

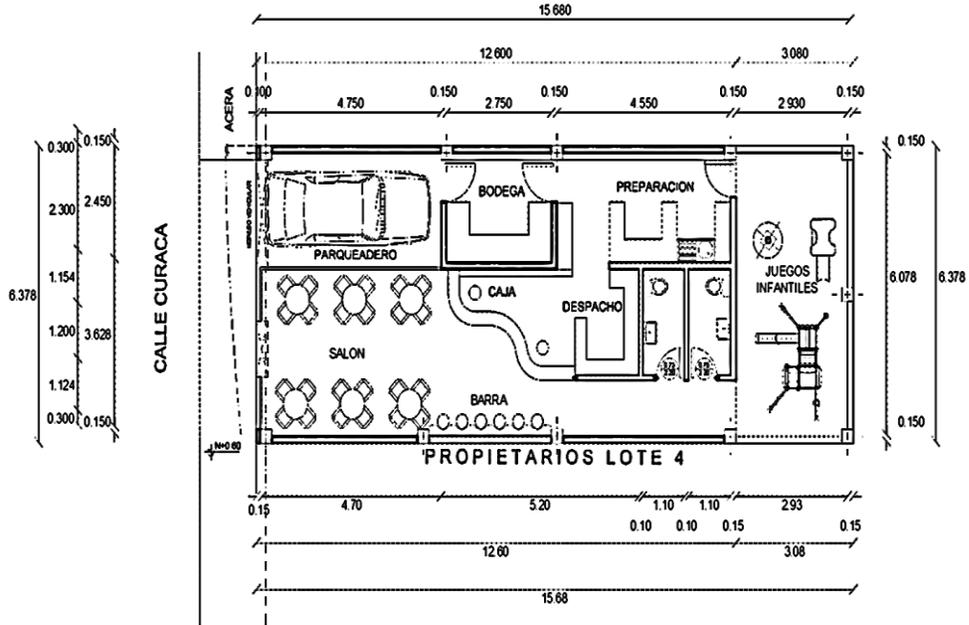
Tabla 30. Materiales de limpieza.

MATERIALES DE LIMPIEZA			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Escobas de cerdas suaves y dura	2	\$1,50	\$3,00
Trapeador de tiras	2	\$2,79	\$5,58
Cloro 1 Galón	1	\$4,00	\$4,00
Desinfectante amonio cuaternario 1 Galón	1	\$3,50	\$3,50
Lustre	5	\$0,30	\$1,50
Balde	2	\$5,00	\$10,00
Esponja lavaplatos	10	\$0,20	\$2,00
Fundas basura industriales	20	\$0,50	\$10,00
Lavavajillas líquido un Galón	1	\$9,00	\$9,00
Pala	1	\$1,00	\$1,00
Jabón líquido manos 1 Galón	2	\$6,24	\$12,48
Papel higiénico industrial 200 metros	6	\$1,75	\$10,50
Toalla de papel económica 175 hojas	4	\$1,38	\$5,52
Alcohol antiséptico gel 1 Galón	2	\$2,82	\$5,64
TOTAL			\$83,72
TOTAL, ANUAL			\$1.004,64

Mayorga, E. (2022). *Materiales de limpieza*. Quito.

3.12 Estudio arquitectónico

Ilustración 25. Estructura del establecimiento.



Total de construcción 220 m²

PLANTA HELADERIA

ESCALA 1:100

Mayorga, E. (2021). *Estructura del establecimiento*. Quito.

“JAAMM`s” heladería – pastelería en sus instalaciones va a contar con parqueaderos adicionales a los establecidos por los municipios en la zona azul del sector.

4. PROCESO DERECHO EMPRESARIAL

Para mantener la formalidad del negocio se debe de seguir las normas, para obtener los requisitos necesarios como documentos y permisos de funcionamiento de esta manera se pueda laborar sin inconvenientes de que lo clausuren.

- **Patente municipal**

Las personas naturales no obligadas a llevar contabilidad

- Formulario de declaración inicial de Actividad Económica;
- Cedula y papeleta de votación;
- Copia del Registro Único de Contribuyentes;
- Tabla de amortización (deuda) en caso de tener prestamos con cargo a la actividad económica;
- Copia de matrícula en caso de transporte;
- Copia de no adeudar al municipio; y
- Copia de impuesto predial en caso de arriendos;
- Copia del permiso del Cuerpo de Bomberos;
- Pago del impuesto de patentes y servicios administrativos;

Gob.ec. (2021). Trámites y requisitos para obtener la Patente Municipal. Disponible en: <https://www.gob.ec/index.php/gadmc-mocha/tramites/tramite-requisitos-obtener-patente-municipal>

- **Licencia única de actividades económicas (LUAE)**

Requisitos obligatorios:

- Emisión.
- Previo la solicitud de LUAE, debe cumplir con el registro del impuesto de Patente.
- Emisión: Procedimiento Ordinario y Especial
- (Validación de Pre existencia – ICUS Prohibido – Permitido)
- Formulario de Solicitud LUAE (Generado del sistema informático de LUAE).
- Cédula original del titular o representante legal
- RUC original

Gob.ec. (2022). Licencia Metropolitana Única para el Ejercicio de Actividades Económicas – LUAE. Disponible en: <https://www.gob.ec/gaddmq/tramites/licencia-metropolitana-unica-ejercicio-actividades-economicas-luae>

- **Permiso de funcionamiento del Ministerio del Interior o P.A.F. (Permisos Anuales de Funcionamiento)**

Requisitos obligatorios:

- Registro del representante legal del establecimiento en la página web del Ministerio de Gobierno.
- Registro Único de Contribuyente (RUC).
- Informe de inspección.

- Patente Municipal, licencia única de actividad económica o su equivalente.
- Permiso de uso de suelo.
- Permiso de Funcionamiento del Cuerpo de Bomberos.
- Declaración juramentada del representante legal del establecimiento.
- Permiso de la Agencia Nacional de Regulación y Control Sanitario.
(únicamente para la categoría 1)
- Comprobante de ingreso por Recuperación de Costos Anual por concepto de otorgamiento de Permisos de Funcionamiento.

Ministerio de gobierno. (2022). Permisos de funcionamiento. Disponible en:

<https://www.ministeriodegobierno.gob.ec/permiso-anual-de-funcionamiento/>

- **Permiso de funcionamiento de la agencia nacional de regulación, control y vigilancia sanitaria (ARCSA)**

- Cédula de ciudadanía o de identidad del propietario o representante legal del establecimiento.
- Registro Único de Contribuyentes.
- Categorización del Ministerio de Industrias y Productividad, si fuera el caso.

Control Sanitario. (2022). Emisión de Permisos de Funcionamiento. Disponible en:

<https://www.controlsanitario.gob.ec/emision-de-permisos-de-funcionamiento/>

- **Registro de alimentos y bebidas en el ministerio de turismo** (según categorización)
 - Registro Único de Contribuyente – RUC (interoperado).
 - Certificado de informe de compatibilidad positiva o favorable de uso de suelo.
 - Documento de habilitación de la situación legal del local si es arrendado, cedido o propio.
 - Listado de precio.

Ministerio de Turismo. (2022). Disponible en:

<https://gobecforms.gobiernoelectronico.gob.ec/mintur/tramites/emision-certificado-registro-turismo-primera-vez-alimentos-bebidas-persona-natural>

- **Registro turístico en quito turismo** (según categorización)
 - Cumplimiento de la normativa (De acuerdo a la actividad turística).
 - Cumplir con el Reglamento de Alimentos y Bebidas, Alojamiento, Reglas técnicas para las Zonas Especiales Turísticas Resolución A015 y Resolución 015-SDPC-2018.
 - En el caso de personas jurídica, documento constitutivo de las mismas debidamente aprobadas por la autoridad correspondiente en la que conste como su objeto social el desarrollo de la actividad turística de alimentos y bebidas.
 - Registro único de contribuyentes (RUC) o régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano (RISE);

- Documento que habilite la situación legal del local si es arrendando, cedido o propio.

Quito Turismo. (2022). Registro turístico. Disponible en: <https://www.quito-turismo.gob.ec/registro-turistico/>

5. PROCESO DE IMPACTO AMBIENTAL Y SOCIAL

5.1 Objetivo de impacto.

La responsabilidad social de “JAAMM`s” heladería – pastelería va a empezar desde el ambiente interno que es el área de producción y sus colaboradores para concientizar en ellos la importancia de contribuir con el medio ambiente y velar por cada uno de sus factores que son parte de las actividades diarias de la empresa.

Los desperdicios que se van a generar de la heladería por los alimentos que se van a utilizar para la elaboración de los helados se los clasificara de la siguiente manera por su alto contenido orgánico y por ser focos de diferentes plagas en residuos sólidos con tipos de envases, vidrio y papel, residuos grasos que procede de todas las grasas del área de la cocina, residuos orgánicos que son los restos de alimentos por la elaboración de los productos.

5.2 Impacto ambiental

Identificación de los impactos ambientales que va a ocasionar “JAAMM`s” heladería – pastelería en el desarrollo de sus actividades se detallan a continuación:

- **Contaminación por basura:** son los restos de los alimentos como las frutas que se van a utilizar para la elaboración de los helados, al igual que los residuos que se generan las herramientas para la utilización de los productos.
- **El desperdicio del agua:** se tomará medidas para evitar los desperdicios de agua en las actividades diarias como en la preparación de helados, lavado de utensilios, limpieza de corredores, pisos y baños.

- **Contaminación de agua residuales:** prevención del uso excesivo de químicos para la limpieza de utensilios, equipos de cocina, pisos y limpieza en general de la empresa.
- **Contaminación de agua por equipos de limpieza:** su uso frecuente de equipos de limpieza en la empresa es necesarios por lo que se tomara medidas de seguridad en la utilización de aquellos que sean menos nocivos para el momento de desechar por desagües y de esa forma contribuir con el medio ambiente.
- **Cilindros de gas:** Se destinará espacios para el mantenimiento de los cilindros alejados de la cocina y sus equipos en constante renovación para evitar fugas.
- **Gasto de energía:** Se utilizarán equipos y focos ahorradores para el buen manejo de la energía de las instalaciones de la empresa, también se concientizará a los empleados para el cuidado de la energía.
- **Contaminación de desechos en cocina:** Es uno de los problemas más crecientes actualmente por lo que se enfocara la empresa en una enseñanza a las personas de aplicar las 4 R en la gestión de aprovechar los desechos y así evitar que afecten las condiciones ambientales para REEDUCAR a los empleados y clientes para que REDUZCAN, REUSEN y RECICLEN.

Medidas para contrarrestar impactos encontrados.

- Aplicación de nuevas tecnologías que controlen los dispositivos que ayuden a la presión de llaves, lavamanos para un menor consumo de agua.
- Compra de materia prima solo la necesaria para que no se deteriore y se convierta en un residuo orgánico.

- Para el reciclaje de los desperdicios se colocarán tachos de colores para la identificación de cada desecho.
- Utilización de bombillas ahorradores y luminarias para minimizar el uso de energía eléctrica.
- Revisión constante de los equipos y maquinarias para evitar el consumo excesivo de energía y deterioro de los mismos.

5.3 Impacto social.

Generar fuentes de trabajo.

“JAAMM`s” heladería – pastelería va a generar empleos en su negocio desde la apertura del establecimiento, además de los demás servicios que va a brindar como es la entrega a domicilio, adicional será también con los pequeños productores, sector agrícola y ganadero en la compra de materia prima para la elaboración de los productos de heladería.

Mejoramiento de nivel de ingresos.

Para mejorar el nivel de ingresos se buscará nuevas estrategias de marketing que involucren a la gente que está alrededor de la heladería para tratar de cubrir las necesidades de los futuros clientes con ideas de que nos aporten para mejorar en la empresa.

Igualdad y equidad

“JAAMM`s” heladería – pastelería creara políticas de igualdad para respetar los derechos de hombres y mujeres de la empresa, con un trato de oportunidades para todos sin discriminaciones.

Satisfacción de una necesidad social prioritaria.

Garantizará un ambiente laboral donde priorizará las necesidades de su personal a cargo cumpliendo con cada uno de sus derechos de tal forma que se llegue a cubrir con todas las necesidades básicas de los humanos.

6.PROCESO FINANCIERO

6.1 Introducción

Se realiza un análisis financiero para establecer la inversión necesaria para la creación de la heladería “JAAMM`s” heladería – pastelería para lo cual se realizó un estudio de la información obtenida con proveedores directos e indirectos que ayudaron para una proyección de ingresos y gastos de manera que se pueda realizar el análisis total financiero.

6.2 Inversiones

Las inversiones son todos los activos y montos de capital que requiere la heladería para iniciar sus actividades económicas.

6.3 Activos Fijos

Son todos los bienes tangibles que posee la empresa y que abarca los equipos industriales, equipos de seguridad, equipos de computación, muebles y enseres, edificio, vehículos que se van a utilizar para el funcionamiento de la heladería.

Tabla 31. Activos fijos.

INVERSIONES	
ACTIVOS FIJOS	
Edificio	0
Vehículo	0
Equipos Ind.	4.759,12
Equipos de Computación	1.208,00
Muebles / Enseres	2.513,25
TOTAL ACTIVOS FIJOS	8.480,37

Mayorga, E. (2022). Activos fijos. Quito.

6.4 Activos Diferidos

Se comprende como activos diferidos aquellos bienes intangibles que se van a utilizar, para los pagos de los respectivos trámites para los permisos de funcionamiento para la puesta en marcha de la heladería.

Tabla 32. Activos Diferidos.

ACTIVOS DIFERIDOS	
Gastos de Constitución	400,00
TOTAL ACTIVOS DIFERIDOS	400,00

Mayorga, E. (2022). Activos Diferidos. Quito.

6.5 Capital de trabajo

Son los recursos que la heladería va utilizar para su desarrollo en 1 año. Y comprender de los sueldos a los empleados, servicios básicos, materiales de oficina, materiales de limpieza, servicios por alquiler de vehículos, alquiler del local, publicidad y marketing, adquisición de materia prima y los gastos financieros.

Tabla 33. Capital de trabajo.

CAPITAL DE TRABAJO	
Sueldos	20.090,7
Servicios Básicos	932,52
Material oficina	72,24
Material limpieza	1.004,64
Servicio auto	0
Alquiler local	3.000,00
Publicidad	873,00
Adquisición de materia prima	1.500,00
Gastos financieros	2.100,00
TOTAL CAPITAL DE TRABAJO	29.573,1

Mayorga, E. (2022). *Capital de trabajo*. Quito.

Tabla 34. Total de Inversión.

TOTAL DE INVERSION	
Total Activos Fijos	8384,37
Total Activos Diferidos	400
Total Capital de Trabajo	29573,1
TOTAL INVERSION	38357,5

Mayorga, E. (2022). Total de Inversión. Quito.

Se puede observar la inversión total como son activos fijos, activos diferidos y el capital de trabajo sumado todo da una cifra de \$38.357,50.

6.6 Sueldos

Es una remuneración mensual que recibe los colaboradores de la heladería como pago por su trabajo y deben contar con todos los beneficios de ley.

A continuación, se informará los sueldos con todos los beneficios legales, que es la remuneración por una actividad productiva.

Tabla 35. Sueldos.

PERSONAL	SUELDOS	DECIMO 4°	DECIMO 3°	TOTAL DECIMOS
Gerente Chef Pastelero	550	425	550	975
Ayudante de pastelería	450	425	450	875
Mesero(a)/poli funcional	425	425	425	850
TOTAL	1.425	1.275	1.425	2.700

Mayorga, E. (2022). Sueldos. Quito.

Tabla 36. Sueldos.

PERSONAL	SUELDOS	ANUAL	IESS EMP.	IESS EMPRESA	GASTO SUELDOS ANUAL
Gerente Chef Pastelero	550	6.600	623,7	735,9	6.712,2
Ayudante de pastelería	450	5.400	510,3	602,1	5.491,8
Mesero(a)/poli funcional	425	5.100	481,95	568,65	5.186,7
TOTAL	1.425	17.100	1.615,95	1.906,65	17.390,7

Mayorga, E. (2022). Sueldos. Quito.

Tabla 37. Sueldos.

TOTAL SUELDOS	TOTAL DECIMOS	TOTAL ANUAL
17.390,7	2.700,00	20.090,7

Mayorga, E. (2022). Sueldos. Quito.

Como se puede observar el total de sueldos a pagar incluidos todos los beneficios de ley que establece el código de trabajo es la cifra de \$20.090,7 anual.

6.7 Depreciación de activos fijos.

Es el desgaste de los activos fijos por el uso constante y el paso del tiempo de los bienes, cada uno genera un gasto deducible que se va en cada uno de los porcentajes de vida útil según la utilización de las maquinarias, equipos, edificios, vehículos, muebles y enseres.

Tabla 38. Depreciación de activos fijos.

DEPRECIACION ACTIVOS FIJOS			
		% DEPRECIACIÓN	DEPRECIACIÓN
Equipos Ind. + Maquinaria Ind.	4759,12	10%	475,912
Edificio	0	5%	0
Vehículos	0	20%	0
Equipos de Computación	1208	33,33%	402,6264
Muebles y Enseres	2513,25	10%	251,325
TOTAL DEPRECIACIÓN DE ACTIVOS FIJOS			1129,86

Mayorga, E. (2022). Depreciación de activos fijos. Quito.

6.8 Amortizaciones

La amortización son los valores que la heladería puede recuperar por las inversiones diferidas que se utilizaron para el funcionamiento de la empresa.

Es la recuperación del dinero por gasto de constitución, la amortización del establecimiento es de 20% por lo que se debe amortizar anual ochenta dólares ya que el monto es de cuatrocientos dólares.

Tabla 39. Amortizaciones.

AMORTIZACIONES			
PORCENTAJE AMORTIZACIÓN			
Gastos de Constitución	400	20%	80

Mayorga, E. (2022). Amortizaciones. Quito.

6.9 Estructura Capital

La estructura del capital se ha desarrollado a base de un capital propio que suma la cantidad de \$23.453,5 que equivale a una estructura del 61%; con un costo del 13% y una tasa de descuento del 7,9%; y el capital financiero con un valor de \$15.000,00 con una estructura del 39%, costo del 14% que le otorga el 5,5% de la tasa de descuento con total de inversión de \$38.453,5 y su estructura es al 100% y dando un TMAR (Tasa mínima de rendimiento) del 13,4% valor indicador de factibilidad de la heladería.

Tabla 40. Estructura capital.

ESTRUCTURA DE CAPITAL					
		Estructura	Costo	TD	
Capital Propio	23.453,5	61%	13%	7,9%	
Capital Financiero	15.000,00	39%	14%	5,5%	
TOTAL INVERSIÓN	38.453,5	100%		13,4%	TMAR

Mayorga, E. (2022). Estructura Capital. Quito.

6.10 Tabla de Amortización.

En la tabla de amortización se va a describir los valores establecidos por las instituciones financieras que establecen por los montos en préstamo de un capital con un interés al 14% con un plazo de cinco años, que al final del periodo establecido tendrá un saldo en cero.

Tabla 41. Tabla de Amortización.

TABLA DE AMORTIZACION				
MONTO	15000			
TASA	14%			
PLAZO	5			
PERIODO	DIVIDENDO	PAGO INTERES	PAGO CAPITAL	SALDO
0	-	-	-	15000
1	4369,25	2.100,00	2.269,25	12.730,75
2	4369,25	1.782,30	2.586,95	10.143,80
3	4369,25	1.420,13	2.949,12	7.194,68
4	3130,18	1.007,25	3.362,00	3.832,68
5	4369,25	536,57	3.832,68	0,00

Mayorga, E. (2022). Tabla de Amortización.

6.11 Punto de equilibrio

El punto de equilibrio se especificará la rentabilidad de la heladería establecido por la cantidad de productos que se va a vender al igual que sus ingresos que cubren también los gastos fijos y variables que deben mantener un equilibrio.

Como se puede observar son gastos a pagar cada mes.

Tabla 42. Punto de equilibrio.

COSTOS FIJOS	
Arriendo	250
Sueldos	1674,225
Ser. Básicos	77,71
T. COSTOS FIJOS	2001,935

Mayorga, E. (2022). Punto de equilibrio.

Tabla 43. Margen de contribución.

RECETA ESTÁNDAR			
Precio menú	52,41		
Costo menú	19,02		
Ganancia	33,39	MARGEN DE CONTRIBUCIÓN	

Mayorga, E. (2022). Margen de contribución.

Tabla 44. Punto de equilibrio.

VENTA	60	52,41	3142,3
COSTO	60	19,02	1140,4
GASTO			2001,94
PUNTO DE EQUILIBRIO			0

Mayorga, E. (2022). Punto de equilibrio.

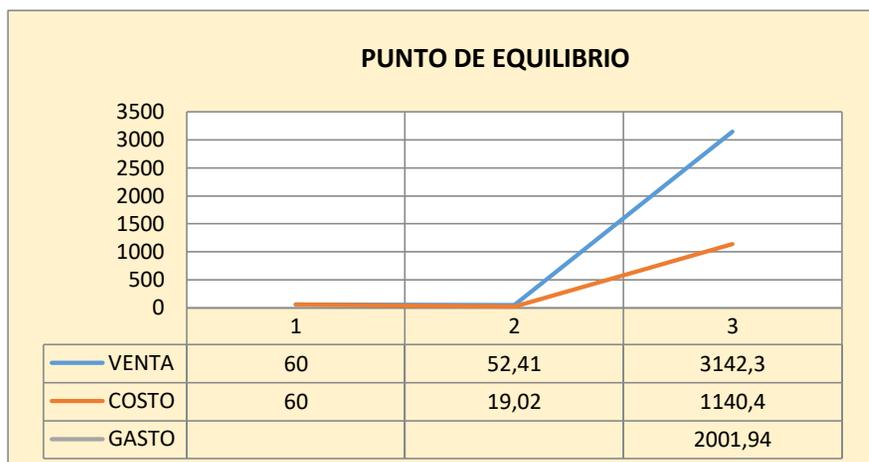
Tabla 45. Ventas proyectadas.

VENTAS PROYECTADAS			
130	6813,3	81759,6	ventas
130	2472,6	29671,2	costo

Mayorga, E. (2022). Ventas proyectadas.

En el punto de equilibrio se toma en cuenta la cantidad de menús a vender, y así tener una rentabilidad de esta manera la empresa puede tener una idea en sus ventas.

Ilustración 26. Grafica del punto de equilibrio “JAAMM`s” heladería – pastelería



Mayorga, E. (2022). Punto de equilibrio.

6.12 Costo de Ventas

Es el detalle de los valores de la empresa que va invertir en el producto que va a brindar a sus clientes.

Tabla 46. Costo de Ventas.

COSTO DE VENTAS						
	0	1	2	3	4	5
VENTAS		81759,60	84220,56	86755,60	89366,95	92056,89
COSTO DE VENTAS		29671,20	30564,30	31484,29	32431,97	33408,17
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS		52088,40	53656,26	55271,31	56934,98	58648,72
GASTOS ADMINISTRATIVOS		20090,70	20695,43	21318,36	21960,05	22621,04
SERVICIOS BASICOS		932,52	960,59	989,50	1019,29	1049,97
MATERIAL OFIC. Y LIMPIEA		1076,88	1109,29	1142,68	1177,08	1212,51
ALQUILER AUTO		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
ALQUILER		3000,00	3090,30	3183,32	3279,14	3377,84
PUBLICIDAD		873,00	899,28	926,35	954,23	982,95
DEPRECIACIONES		1129,86	1129,86	1129,86	1129,86	1129,86
AMORTIZACIONES		80,00	80,00	80,00	80,00	80,00
UTILIDAD OPERATIVA		24905,44	25691,51	26501,24	27335,34	28194,55
GASTOS FINANCIEROS		2100,00	1782,30	1420,13	1007,25	536,57
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS		22805,44	23909,20	25081,11	26328,09	27657,98
BASE IMPOSITIVA		8266,97	8667,09	9091,90	9543,93	10026,02
UTILIDAD NETA		14538,47	15242,12	15989,21	16784,16	17631,96

Mayorga, E. (2022). Costo de Ventas.

En la tabla está basada para 5 años en ventas con el crecimiento país del 1%, en el primero año se estima disponer una utilidad neta de \$14.538,47, mientras que para los cinco años se proyectara una utilidad neta de \$1.7631,96 con la finalidad de brindar beneficios a la heladería.

6.13 Flujo de Caja

El flujo de caja es una cantidad de dinero estimada que dispone la empresa para un determinado tiempo que sirve para salvaguardar los recursos que tiene la heladería y de esa forma llevar el control del nivel de fluidez de la misma.

Tabla 47. Flujo de caja.

FLUJO DE CAJA						
	0	1	2	3	4	5
UTILIDAD OPERATIVA		24905,44	25691,51	26501,24	27335,34	28194,55
DEPRECIACION		1129,86	1129,86	1129,86	1129,86	1129,86
AMORTIZACION		80,00	80,00	80,00	80,00	80,00
- BASE IMPOSITIVA		8266,97	8667,09	9091,90	9543,93	10026,02
- GASTOS FINANCIEROS		2100,00	1782,30	1420,13	1007,25	536,57
- PAGO CAPITAL		2.269,25	2.586,95	2.949,12	3.362,00	3.832,68
+ VALOR DE SALVAMENTO						0
+ CAPITAL DE TRABAJO						0
- REPOSICION DE ACTIVOS				0		
= FLUJO NETO DE CAJA	-38453	13.479,08	13.865,03	14.249,95	14.632,02	15.009,15

Mayorga, E. (2022). Flujo de caja.

Para el primer año se tendrá un flujo neto de caja de \$13.479,08 mientras que para el 5 año esta aumentará a \$15.009,15.

6.14 Cálculo del TIR y el VAN

Los cálculos del TIR y el VAN ayudarán a la heladería para que tenga una viabilidad de todos sus ingresos y egresos desde la inversión inicial que a futuro se va a recuperar.

6.14.1 VAN (Valor Actual Neto)

El VAN se va a calcular para saber el beneficio neto de la heladería, trasladando las cantidades obtenidas en el flujo de caja menos la inversión y es considerado en forma positiva cuando el valor es mayor a cero.

6.14.2 TIR (Tasa Interna de Retorno)

El cálculo del TIR va a permitir a la heladería saber si es rentable o no según las cantidades invertidas calculados en el porcentual del flujo de caja que resume la utilidad y rentabilidad de la empresa.

Tabla 48. VAN/ TIR.

CALCULO DEL TIR Y EL VAN		
VAN	10.838,36	-2.732,96
TIR	24,27%	
TMAR	13,39%	

Mayorga, E. (2021). VAN/ TIR.

VAN mayor a 0 es bueno / factibilidad
TIR mayor a TD es bueno / factibilidad

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 Conclusiones

La investigación realizada para el estudio de factibilidad para la creación de una heladería con temática de súper héroes en el sector sur de Quito en la parroquia Quitumbe en la Urbanización La Comarca, da como resultado una buena acogida por parte de los moradores, por un sitio familiar y divertido para los más pequeños de sus hogares con productos de heladería nutritivos y saludables.

“JAAMM`s” heladería – pastelería va estar enfocada en satisfacer las necesidades de los clientes, estableciendo estrategias que aplicará en cada uno de sus procesos en la elaboración de sus productos, para cumplir con los objetivos y metas de la empresa con éxito.

El estudio de mercado que se realizó, fue por medio de instrumentos de investigación aplicados como las encuestas realizadas a las personas del sector, mismas que facilitó a los procesos de la creación de la heladería, brindando la respectiva información acerca de los factores internos y externos que se debe tener en cuenta en relación a proveedores, el macro y micro entorno, el marketing que se va ocupar por medio de las redes sociales.

La heladería se regirá en aplicar todos los estándares de calidad en las áreas como de producción, tales como los procesos desde la obtención de materia prima hasta las instalaciones, en el área de servicio y atención al cliente se tomará en cuenta el uso correcto de los uniformes e identificaciones para brindar un excelente servicio.

Para el proceso del funcionamiento se debe cumplir con todas las normas y requisitos legales establecidos por el Gobierno Nacional, al igual de algunos requerimientos que solicita el Municipio del Distrito de Quito para abrir establecimientos de alimentos y bebidas.

El análisis financiero que se realizó servirá como guía para una posible inversión de un proyecto de negocio, porque fue propuesto con valores que se investigaron para cada cálculo.

7.2 Recomendaciones

Una vez realizada las respectivas investigaciones de estudio para la creación de una heladería con temática de súper héroes, se recomienda a futuro su debido funcionamiento.

Las investigaciones de mercado se deberían realizar a profundidad, para obtener una perspectiva más clara del nicho que se quiere acaparar como futuros cliente en el proyecto de negocio.

Buscar nuevos sustitutos de las materias primas en la elaboración de los helados, para tratar de minimizar los costos de producción, pero manteniendo su calidad y sabor; para que a futuro se pueda obtener una mayor ganancia en beneficio en la empresa.

7.3 Referencias bibliográficas

Control Sanitario. (2022). Emisión de Permisos de Funcionamiento. Disponible en: <https://www.controlsanitario.gob.ec/emision-de-permisos-de-funcionamiento/>

Ecuador legal. (2022). Beneficios sociales del trabajador en Ecuador. Disponible en: <http://www.ecuadorlegalonline.com/laboral/beneficios-sociales-del-trabajador/>

Educación sin límites. (2015). Pirámide de Maslow. Disponible en: <https://educacionsinlimite.wordpress.com/>

ESCOLA D' ART I SUPERIOR DE DISSENY DE VIC. (2020). Psicología del color. Disponible en: <https://perio.unlp.edu.ar/catedras/iddi/wp-content/uploads/sites/125/2020/04/Psicologia-del-color.pdf>

Gob.ec. (2021). Trámites y requisitos para obtener la Patente Municipal. Disponible en: <https://www.gob.ec/index.php/gadmc-mocha/tramites/tramite-requisitos-obtener-patente-municipal>

Gob.ec. (2022). Licencia Metropolitana Única para el Ejercicio de Actividades Económicas – LUAE. Disponible en: <https://www.gob.ec/gaddmq/tramites/licencia-metropolitana-unica-ejercicio-actividades-economicas-luae>

Ministerio de gobierno. (2022). Permisos de funcionamiento. Disponible en: <https://www.ministeriodegobierno.gob.ec/permiso-anual-de-funcionamiento/>

Ministerio de Turismo. (2022). Disponible en:
<https://gobecforms.gobiernoelectronico.gob.ec/mintur/tramites/emision-certificado-registro-turismo-primera-vez-alimentos-bebidas-persona-natural>

Quito Turismo. (2022). Registro turístico. Disponible en: <https://www.quito-turismo.gob.ec/registro-turistico/>

7.4 ANEXOS

Anexo 1. Encuesta Google Forms

Formulario sin titulo

Preguntas Respuestas 358 Configuración

“Estudio de factibilidad para la implementación de una Heladería - Pastelería con una temática de SÚPER HEROES, ubicada en la parroquia Quitumbe-sur de Quito”

El objetivo de la presente encuesta es conocer la aceptación de una heladería con nuevas temáticas en productos en la ciudad de Quito en el sector de Quitumbe.

1. Género

Femenino

Anexo 2.



Anexos. 3 Equipos industriales

También puede interesarte: vape - vape smoke - star plus - pipas

[Volver al listado](#) | [Otras categorías](#) > [Otros](#) [Compartir](#) | [Vender uno igual](#)



Nuevo | 1 vendido

Maquina De Helado Comercial Vevor 201 3 Sabores 

U\$S 1.290

[Ver los medios de pago](#)

 **Envío gratis a todo el país**
De Chongón, Guayaquil
[Ver costos de envío](#)

Cantidad: **1 unidad** ▾ (9 disponibles)

[Comprar ahora](#)

Anexo 4.

También puede interesarte: plastico para invernadero - cloro granulado - sellos personalizados - amasadora de pan

[Volver al listado](#) | [Industrias y Oficinas](#) > [Gastronomía y Hotelería](#) > [Refrigeración](#) > [Vitrinas Refrigeradas](#) [Compartir](#) | [Vender uno igual](#)



Exhibidor de Helados

[Dto. Ventas Katherine Garcia](#)

Vitrina Exhibidor De Helados Congelador Frigoríficos 

U\$S 1.450

[Ver los medios de pago](#)

 **Entrega a acordar con el vendedor**
Quito, Quito
[Ver costos de envío](#)

Estilo De Vidrio: **Curvo**

Cantidad: **1 unidad** ▾ (89 disponibles)

[Comprar ahora](#)

Anexo 5. Equipos de computación

The screenshot shows a Mercado Libre product listing for a laptop. The header includes the Mercado Libre logo, a search bar with the text "Buscar productos, marcas y más...", and navigation links for "Categorías", "Historial", "Vender", and "Ayuda". On the right, there are links for "Crea tu cuenta", "Ingresa", and "Mis compras". Below the header, a banner suggests related products: "También puede interesarte: computadora - computadoras portátiles - regulador de voltaje - monitor pc - ryzen 5 5600g". The breadcrumb trail reads "Volver al listado | Computación > Notebooks y Accesorios > Notebooks". The product image shows a blue Lenovo laptop with "PUERTO LIBRE CUADOR" and "Lenovo" on the screen. To the left of the main image is a vertical gallery of smaller product images. The product details on the right include: "Nuevo | 1952 vendidos", "Turbo Lenovo Core I7 11va + 12 Gb Ram + 512 Gb Ssd + Touch", "U\$S 979⁹⁹", "Ver los medios de pago", "Envío gratis a todo el país" (Quito, Quito), "Ver costos de envío", "Color: Azul", and "Cantidad: 1 unidad (2370 disponibles)".

Anexo. 6

The screenshot shows a Mercado Libre product listing for an Epson printer. The header is identical to the previous screenshot. The banner suggests related products: "También puede interesarte: computadora - computadoras portátiles - regulador de voltaje - monitor pc - ryzen 5 5600g". The breadcrumb trail reads "Volver al listado | Computación > Impresoras y Accesorios > Impresoras". The product image features a black Epson WF-2830 printer with a "NUEVA" (New) badge. Text above the printer reads "IMPORTADORA WORLD.NET - ECUADOR" and "EPSON WF-2830 EXCEED YOUR VISION Impresora - Escaner - Copiadora Duplex + wifi+ ADF". Icons indicate "Impresión a DOBLE CARA" and "ADF". To the left is a vertical gallery of smaller product images. The product details on the right include: "Nuevo | 4199 vendidos", "Impresora Epson Wf2830 Mejor Q La L3210 - L3250 - L4260", "★★★★☆ 6 opiniones", "U\$S 230", "Ver los medios de pago", "Entrega a acordar con el vendedor" (Iñaquito, Quito), "Ver costos de envío", "Color: Negro", and "Cantidad: 1 unidad (448 disponibles)".

Anexo 7. Muebles y enseres

mercado libre

Buscar productos, marcas y más...

Categorías Historial Vender Ayuda

Crea tu cuenta Ingresar Mis compras

También puede interesarte: air fryer - cocina industrial - dispensador de agua - juegos de ollas royal prestige - waflera

Volver al listado Hogar y Muebles Hogar, Muebles y Jardín Otros

Compartir Vender uno igual

Nuevo

Set Cucharas Y Tazas Medidoras 9 Piezas Acero Plástico

U\$S 26

Ver los medios de pago

Envío gratis a todo el país
Calderon (Carapungo), Quito
Ver costos de envío

Cantidad: 1 unidad (10 disponibles)

Comprar ahora

Anexo 8.

mercado libre

Buscar productos, marcas y más...

Categorías Historial Vender Ayuda

Crea tu cuenta Ingresar Mis compras

También puede interesarte: air fryer - cocina industrial - dispensador de agua - juegos de ollas royal prestige - waflera

Volver al listado Hogar y Muebles Hogar, Muebles y Jardín Cocina Artículos para Compras Otros

Compartir Vender uno igual

Nuevo | 6 vendidos

Tazones Bowl Recipiente Para Mezclar De Acero Inoxidable

U\$S 29⁹⁹

Ver los medios de pago

Entrega a acordar con el vendedor
Guayaquil, Guayaquil
Ver costos de envío

Cantidad: 1 unidad (14 disponibles)

Comprar ahora

Anexo 9.

También puede interesarte: cocinas usadas - air fryer - cocina industrial - juegos de ollas royal prestige - wafiera

Volver al listado | Hogar y Muebles > Hogar, Muebles y Jardín > Muebles para el Hogar > Otros [Compartir](#) | [Vender uno igual](#)



Nuevo | 5 vendidos

Silla Taburete Tolix Ideal Para Meson Heladería 

U\$S 45

[Ver los medios de pago](#)

Entrega a acordar con el vendedor
Guayaquil, Guayaquil
[Ver costos de envío](#)

Cantidad: **1 unidad** (95 disponibles)

[Comprar ahora](#)

Anexo 10.

También puede interesarte: transformers - cry babies - cry babies magic tears - cubo rubik - juguetes

Volver al listado | Juegos y Juguetes > Juegos de Plaza y Aire Libre > Otros [Compartir](#) | [Vender uno igual](#)



Nuevo | 14 vendidos

Trampolín Cama Elastica Juegos Divertidos 3 Metros 2,4 M 

U\$S 269

[Ver los medios de pago](#)

Entrega a acordar con el vendedor
Quito, Quito
[Ver costos de envío](#)

Cantidad: **1 unidad** (15 disponibles)

[Comprar ahora](#)

Anexo 11.

También puede interesarte: transformers - cry babies - cry babies magic tears - cubo rubik - juguetes

Volver al listado | [Juegos y Juguetes](#) > [Juegos de Plaza y Aire Libre](#) > Otros [Compartir](#) | [Vender uno igual](#)



Nuevo | 6 vendidos

Juego Infantil Para Niños Resbaladera Y Canasta D Baloncesto

U\$S 110

[Ver los medios de pago](#)

Entrega a acordar con el vendedor
Quito, Quito
[Ver costos de envío](#)

Cantidad: **1 unidad** (94 disponibles)

[Comprar ahora](#)

Anexo 12. Equipos industriales de seguridad

 Buscar productos, marcas y más...

Categorías [Historial](#) [Vender](#) [Ayuda](#) [Crea tu cuenta](#) [Ingresa](#) [Mis compras](#)

También puede interesarte: cloro granulado - plastico para invernadero - cloro granulado para piscinas - cloro hth - sellos personalizados

Volver al listado | [Industrias y Oficinas](#) > Otros [Compartir](#) | [Vender uno igual](#)



Nuevo | 204 vendidos

Señalética Seguridad Reflectiva Fotoluminiscente

U\$S 2⁵⁰

[Ver los medios de pago](#)

Entrega a acordar con el vendedor
Quito, Quito
[Ver costos de envío](#)

Cantidad: **1 unidad** (992 disponibles)

[Comprar ahora](#)

Anexo 13.

 Buscar productos, marcas y más...

Categorías Historial Vender Ayuda Crea tu cuenta Ingresar Mis compras

También puede interesarte: cloro granulado - plástico para invernadero - cloro granulado para piscinas - cloro hth - sellos personalizados

Volver al listado | Industrias y Oficinas > Otros Compartir | Vender uno igual



Nuevo | 204 vendidos

Señalética Seguridad Reflectiva Fotoluminiscente

U\$S 2⁵⁰

[Ver los medios de pago](#)

Entrega a acordar con el vendedor
Quito, Quito
[Ver costos de envío](#)

Cantidad: 1 unidad (992 disponibles)

[Comprar ahora](#)

Anexo 14. Suministros de oficina

También puede interesarte: lapiz colores prismacolor - lienzo para pintar - laminas de pan de oro - lapices de colores profesionales

Volver al listado | ... > ... > Comercial y Oficina > Organización de Escritorio > Organizadores de Escritorio Compartir | Vender uno igual



Nuevo | 14 vendidos

Archivador Oficio Texturizado Lomo 8 Filo Metálico

U\$S 1⁹⁹

[Ver los medios de pago](#)

Entrega a acordar con el vendedor
Quito, Quito
[Ver costos de envío](#)

Cantidad: 1 unidad (33 disponibles)

[Comprar ahora](#)

Anexo 15.

También puede interesarte: computadora - monitor pc - computadoras portátiles - regulador de voltaje - rtx.3050

[Volver al listado](#) | [Computación](#) > [Impresoras y Accesorios](#) > [Insumos de Impresión](#) > [Papeles para Impresión](#) [Compartir](#) | [Vender uno igual](#)



High Tech
OFFICE PAPER SOLUTION
A4
210x297 mm
50 Hojas
Papel Acabado
Alto Rendimiento

Nuevo | 2 vendidos

Papel Bond A4 High Tech

U\$S 3⁷⁷

[Ver los medios de pago](#)

Entrega a acordar con el vendedor
Quito, Quito
[Ver costos de envío](#)

Color: **Blanco**

Cantidad: **1 unidad** (4987 disponibles)

[Comprar ahora](#)

Anexo 16. Materiales de limpieza

También puede interesarte: vape - vape smoke - star plus - pipas

[Volver al listado](#) | [Otras categorías](#) > [Otros](#) [Compartir](#) | [Vender uno igual](#)



White plastic bucket with lid, sitting on a patterned surface.

Usado | 3 vendidos

Baldes Plásticos

U\$S 5

[Ver los medios de pago](#)

Entrega a acordar con el vendedor
Quito, Quito
[Ver costos de envío](#)

Cantidad: **1 unidad** (13 disponibles)

[Comprar ahora](#)

Anexo 17.

También puede interesarte: plástico para invernadero - cloro granulado - sellos personalizados - amasadora de pan

Volver al listado | [Industrias y Oficinas](#) > [Otros](#) [Compartir](#) | [Vender uno igual](#)



Nuevo | 4 vendidos

Servilleta Biosolutions 24 Cm X 24 Cm Paquete X 100 Und ♥

U\$S 1

[Ver los medios de pago](#)

Entrega a acordar con el vendedor
Quito, Quito
[Ver costos de envío](#)

Cantidad: **1 unidad** ▼ (96 disponibles)

[Comprar ahora](#)

Anexo 18.



[Categorías](#) [Historial](#) [Vender](#) [Ayuda](#) [Crea tu cuenta](#) [Ingresa](#) [Mis compras](#)

También puede interesarte: air fryer - cocina industrial - dispensador de agua - juegos de ollas royal prestige - waflera

Volver al listado | [Hogar y Muebles](#) > [Hogar, Muebles y Jardín](#) > [Cuidado del Hogar y Lavandería](#) > [Productos de Limpieza](#) > [Otros](#) [Compartir](#) | [Vender uno igual](#)



Nuevo

Lavavajillas Ozz Neutro Galón ♥

U\$S 7⁴¹

[Ver los medios de pago](#)

Entrega a acordar con el vendedor
Quito, Quito
[Ver costos de envío](#)

Cantidad: **1 unidad** ▼ (41 disponibles)

[Comprar ahora](#)

Anexo 19. Uniformes

También puede interesarte: [tommy hilfiger](#) - [adidas](#) - [ropa](#) - [under armour](#) - [polo ralph lauren](#)

[Volver al listado](#) | [Ropa y Accesorios](#) > [Otros](#) [Compartir](#) | [Vender uno igual](#)



Nuevo | 157 vendidos ♥

Zapatos Antideslizantes Chefs, Cocina. Médicos.mayor Y Menor

U\$S 35

[Ver los medios de pago](#)

📦 Entrega a acordar con el vendedor
Iñaquito, Quito
[Ver costos de envío](#)

Talle:

Selecciona una opción ▼

Anexo 20.

También puede interesarte: [tommy hilfiger](#) - [adidas](#) - [ropa](#) - [under armour](#) - [polo ralph lauren](#)

[Volver al listado](#) | [Ropa y Accesorios](#) > [Camisetas](#) [Compartir](#) | [Vender uno igual](#)



Nuevo | 4 vendidos ♥

Camisetas Para Uniforme (polo)bordada Mas Gorra Bordada

U\$S 10

[Ver los medios de pago](#)

📦 Entrega a acordar con el vendedor
Quito, Quito
[Ver costos de envío](#)

Talle: **S M L XL**

Cantidad: **1 unidad** ▼ (96 disponibles)

Anexo 21.

También puede interesarte: tommy hilfiger - adidas - ropa - under armour - polo ralph lauren

Volver al listado | [Ropa y Accesorios](#) > [Indumentaria Laboral y Escolar](#) > [Uniformes y Ropa de Trabajo](#) > [Uniformes Gastronómicos](#) [Compartir](#) | [Vender uno igual](#)



Nuevo | 2 vendidos

Filipinas Y Ropa De Restaurantes Personalizados

U\$S 23

[Ver los medios de pago](#)

Entrega a acordar con el vendedor
Quito, Quito
[Ver costos de envío](#)

Color: a eleccion
Talle: s m l xl

Cantidad: **1 unidad** (993 disponibles)

Anexo 22.

También puede interesarte: tommy hilfiger - adidas - ropa - under armour - polo ralph lauren

Volver al listado | [Ropa y Accesorios](#) > [Otros](#) [Compartir](#) | [Vender uno igual](#)



Nuevo | 106 vendidos

Gorros Para Chef Y Meseros... Mas Bordado Con Logo...

U\$S 5⁹⁹

[Ver los medios de pago](#)

Entrega a acordar con el vendedor
Quito, Quito
[Ver costos de envío](#)

Talle: Unica

Cantidad: **1 unidad** (1000 disponibles)

Anexo 23.

También puede interesarte: [tommy hilfiger](#) - [adidas](#) - [ropa](#) - [under armour](#) - [polo ralph lauren](#)

[Volver al listado](#) | [Ropa y Accesorios](#) > [Otros](#) [Compartir](#) | [Vender uno igual](#)



Nuevo | 18 vendidos

Pantalón Para Chef Y Meseros... Mas Bordado De Loogo...

U\$S 13

[Ver los medios de pago](#)

Entrega a acordar con el vendedor
Quito, Quito
[Ver costos de envío](#)

Cantidad: **1 unidad** (2 disponibles)

Anexo 24.

También puede interesarte: [tommy hilfiger](#) - [adidas](#) - [ropa](#) - [under armour](#) - [polo ralph lauren](#)

[Volver al listado](#) | [Ropa y Accesorios](#) > [Accesorios de Moda](#) > [Gorras](#) [Compartir](#) | [Vender uno igual](#)



Nuevo | 295 vendidos

Gorras Para Sublimar, Estampar, Bordar, Gorras Sublimación

U\$S 1⁸⁰

[Ver los medios de pago](#)

Entrega a acordar con el vendedor
Quito, Quito
[Ver costos de envío](#)

Cantidad: **1 unidad** (205 disponibles)

[Comprar ahora](#)