



CARRERA: ADMINISTRACIÓN

TEMA

“Proyecto de factibilidad para la implementación de una heladería artesanal ubicada en el barrio los Cactus, cantón San Cristóbal, provincia de Galápagos.”

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

AUTOR

Karen Andrea Sumbana Ballesteros

TUTOR

Ing. Roxana Revelo

D.M. Quito, 21 de agosto de 2022

DEDICATORIA

El presente proyecto de graduación se lo dedico a DIOS por brindarme la oportunidad de vivir día a día y guiarme en cada paso que doy, a mi familia, hermanos por todo su apoyo incondicional en especial a mis padres Pedro Sumbana y Alexandra Ballesteros que han estado junto a mí en todo momento de mi vida apoyándome a lo largo de este camino profesional.

AGRADECIMIENTO

A Dios por brindarme salud y sabiduría ya que sin el nada sería posible, a mis padres, hermanos y a toda mi familia por ser ese pilar fundamental en mi vida.

Al Instituto Tecnológico Universitario Internacional ITI un agradecimiento muy especial por hacer mi sueño realidad, por accederme la beca académica y así poder culminar mis estudios, a todos los docentes que forman parte de la carrera de Administración quienes durante todo este tiempo nos compartieron todos sus conocimientos y enseñanzas.

AUTORÍA

Yo **Karen Andrea Sumbana Ballesteros** autora del presente informe, me responsabilizo por los conceptos, opiniones y propuestas contenidos en el mismo.

Atentamente

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized loops and a horizontal line, with the name 'Karen Sumbana' written in a smaller font across the middle.

Karen Andrea Sumbana Ballesteros

D.M. Quito, 21 de agosto de 2022

Ing. Roxana Revelo

Tutora de Trabajo de Titulación

CERTIFICACIÓN

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

Ing. Roxana Revelo

D.M. Quito, 21 de agosto de 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: La **Ing. Roxana Revelo** y por sus propios derechos en calidad de Tutor del trabajo fin de carrera; y la Srta. **Karen Andrea Sumbana Ballesteros** por sus propios derechos, en calidad de autor del trabajo fin de carrera.

SEGUNDA: UNO. – La Srta. **Karen Andrea Sumbana Ballesteros** realizó el trabajo fin de carrera titulado: “**Proyecto de factibilidad para la implementación de una heladería artesanal ubicada en el barrio los Cactus, cantón San Cristóbal, provincia de Galápagos.**”, para optar por el título de, Tecnóloga en Administración en el Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI, bajo la dirección de la **Ing. Roxana Revelo**.

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

TERCERA: Los comparecientes, **Ing. Roxana Revelo** en calidad de Tutora del trabajo fin de carrera y la Srta. **Karen Andrea Sumbana Ballesteros**, 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: “**Proyecto de factibilidad para la implementación de una heladería artesanal ubicada en el barrio los Cactus, cantón San Cristóbal, provincia de Galápagos.**”, y conceden autorización para que el ITI pueda utilizar este trabajo en su beneficio y/o de la comunidad, sin reserva alguna.

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



Ing. Roxana Revelo

Karen Andrea Sumbana Ballesteros

D.M. Quito, 21 de agosto de 2022

INDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
CERTIFICACIÓN.....	5
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA	6
INDICE	7
INDICE DE TABLAS.....	8
INDICE DE GRÁFICOS.....	10
RESUMEN.....	11
2. ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL	13
3. PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y MARKETING	34
4. PROCESO DERECHO EMPRESARIAL	73
5. PROCESO DE IMPACTO AMBIENTAL Y SOCIAL.....	77
6. PROCESO FINANCIERO	82
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	94

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Méritos aspectos a considerar. Gerente General.....	27
Tabla 2: Méritos aspectos a considerar. Cajera	29
Tabla 3: Méritos aspectos a considerar. Contadora.	31
Tabla 4: Méritos aspectos a considerar. Chef	33
Tabla 5: Pregunta 1. Sexo	36
Tabla 6: Pregunta 2. Edad	37
Tabla 7: Pregunta 3	38
Tabla 8: Pregunta 4	39
Tabla 9: Pregunta 5	40
Tabla 10: Pregunta 6	41
Tabla 11: Pregunta 7	42
Tabla 12: Pregunta 8	43
Tabla 13: Pregunta 9	44
Tabla 14: Pregunta 10	45
Tabla 15: Proveedores.....	49
Tabla 16: Sabores, producto real.....	54
Tabla 17: Financiamiento.....	64
Tabla 18: Helado de yogurt tropical, receta estándar de costos	66
Tabla 19: Paleta de aguacate y maní, receta estándar de costos.	67
Tabla 20: Arriendo del local heladería FRUTI DELLY.	68
Tabla 21: Equipos industriales heladería FRUTI DELLY.....	68
Tabla 22: Equipos de computación heladería FRUTI DELLY.	69
Tabla 23: Muebles y enseres heladería FRUTI DELLY.	69
Tabla 24: Equipos industriales de seguridad heladería FRUTI DELLY.	70
Tabla 25: Suministro de oficina heladería FRUTI DELLY.	71
Tabla 26: Servicios básicos heladería FRUTI DELLY.....	71
Tabla 27: Materiales de Limpieza de heladería FRUTI DELLY.	72
Tabla 28: Activos Fijos	82
Tabla 29: Activos Diferidos.	83

Tabla 30: Capital de Trabajo.....	84
Tabla 31: Inversión.....	84
Tabla 32: Sueldos.....	85
Tabla 33: Depreciación Activos Fijos.....	86
Tabla 34: Amortizaciones.....	87
Tabla 35: Tabla de Amortización.....	87
Tabla 36: Estructura del Capital.....	88
Tabla 37: Costos Fijos.....	89
Tabla 38: Margen de Contribución.....	89
Tabla 39: Punto de Equilibrio.....	90
Tabla 40: Ventas Proyectadas.....	90
Tabla 41: Flujo de Ventas.....	91
Tabla 42: Flujo de Caja.....	92
Tabla 43: Cálculo del TIR y el VAN.....	93

INDICE DE GRÁFICOS

Ilustración 1: Estructura interna de Heladería Fruti Dely.....	15
Ilustración 2: Pirámide de Maslow.....	16
Ilustración 3: Ubicación Heladería Fruti Dely.....	18
Ilustración 4: Mapa de procesos. Heladería Fruti Dely.	22
Ilustración 5: Diagrama de proceso de compras Heladería Fruti Dely.	24
Ilustración 6: Diagrama de proceso de venta Heladería Fruti Dely.	24
Ilustración 7: Organigrama empresarial.	25
Ilustración 8: Pregunta 1, gráfico circular	36
Ilustración 9: Pregunta 2, gráfico circular.	37
Ilustración 10: Pregunta 3, gráfico circular.	38
Ilustración 11: Pregunta 4, gráfico circular	39
Ilustración 12: Pregunta 5, gráfico circular	40
Ilustración 13: Pregunta 6, gráfico circular	41
Ilustración 14: Pregunta 7, gráfico circular.	42
Ilustración 15: Pregunta 8, gráfico circular	43
Ilustración 16: Pregunta 9, gráfico circular	44
Ilustración 17: Pregunta 10, gráfico circular.	45
Ilustración 18: Esquema microentorno Heladería FRUTI DELLY.....	47
Ilustración 19: Ubicación	47
Ilustración 20: Macroentorno	50
Ilustración 21: Inflación anual.....	51
Ilustración 22: Uniforme de la Gerente – Contadora Heladería FRUTI DELLY.....	57
Ilustración 23: Uniforme - Cajera Heladería FRUTI DELLY.	58
Ilustración 24: Uniforme Chef Heladería FRUTI DELLY.	59
Ilustración 25: Imagotipo de heladería FRUTI DELLY.	60
Ilustración 26: Anverso tarjeta de presentación heladería FRUTI DELLY.	61
Ilustración 27: Reverso tarjeta de presentación heladería FRUTI DELLY.....	61
Ilustración 28: Hoja membretada Heladería FRUTI DELLY.	62

“Proyecto de factibilidad para la implementación de una heladería artesanal ubicada en el barrio los Cactus, cantón San Cristóbal, provincia de Galápagos.”

Karen Andrea Sumbana Ballesteros

Ing. Roxana Revelo

D.M. Quito, 21 de agosto de 2022

RESUMEN

El presente trabajo consiste en el desarrollo del plan de negocio encaminado en conocer la viabilidad para la creación de una heladería que comercializara helados naturales y artesanales ubicado en la provincia de Galápagos, cantón San Cristóbal, barrio los cactus, una heladería que se ajuste a las necesidades y requerimientos de los distintos clientes al momento de comprar un refresco.

El proyecto se ha dividido en 7 capítulos fundamentales para una mejor apreciación del desarrollo de este estudio de factibilidad para la comercialización de helados artesanales, se ha situado toda la información referente a la empresa nueva a crear, exponiendo en el segundo capítulo sus objetivos generales, específicos y sus estrategias hacia dónde va enfocada la empresa.

En el tercer capítulo se menciona la parte comercial de la empresa, la investigación de mercado la cual determina las preferencias y cada uno de los gustos de los consumidores de helados y los factores como la presentación, los precios nos permitirán ofrecer un servicio de calidad y así obtener la satisfacción de nuestros clientes.

El cuarto capítulo exponemos cada uno de los requisitos que son necesarios para la apertura de la heladería, los permisos de funcionamiento que emite cada una de las entidades públicas como es el municipio del cantón San Cristóbal que nos otorga la patente municipal, el Servicio de Rentas Internas nos da apertura con el RUC, como empresa nueva en el mercado se cumplirá a cabalidad respetando y cumpliendo cada uno de los requisitos en los permisos establecidos.

En el quinto capítulo nos enfocaremos en el impacto ambiental que ocasionara la creación de la heladería por lo tanto se tiene como objetivo contribuir con algunas soluciones con el fin de reducir los impactos ambientales y mejorar la calidad de vida de los habitantes del Barrio los Cactus.

Finalmente, para concluir en el capítulo sexto exponemos la parte financiera de la empresa, nos permitió identificar la inversión y la viabilidad del proyecto, confirmar si es rentable o no la empresa, y se define las proyecciones y resultados. El presente plan de negocio busca presentar al mercado una alternativa de negocio que brinde un servicio de calidad a los habitantes del cantón San Cristóbal.

2. ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL

Creación de la empresa

La heladería FRUTI DELLY nace de la necesidad de ofrecer un producto elaborado artesanalmente, debido a que cada vez más personas prefieren productos más naturales, saludables y de buen sabor, hechos a base de pulpa de frutas sin colorantes, para compartir en familia, compañeros de colegio, trabajo o simplemente ir a disfrutar de un helado y experimentar un momento agradable. El cliente ingresa a la heladería y podrá observar la elaboración de su helado de elección y sobre todo se sienta cómodo en un ambiente acogedor donde pueda acudir con confianza y seguridad.

Descripción de la empresa

Importancia.

Es importante resaltar que la heladería será una fuente de empleo para los habitantes de la Isla San Cristóbal y brindará la oportunidad de formar parte de esta gran familia. Además de brindar una nueva alternativa al momento de degustar un helado y sus sabores.

Características.

En cuanto a la responsabilidad social el helado es un postre apreciado por niños y adultos por lo tanto FRUTI DELLY tiene un compromiso de brindar un producto de calidad, utilizando frutas frescas y naturales por ello, nuestro objetivo no es solo trabajar en la producción y distribución de un helado sino ser responsables y conscientes con cada gesto a diario, incluso el más pequeño.

Siendo responsable con la comunidad FRUTI DELLY organiza protocolo de seguridad y salud para que todas las personas que acudan a la heladería se sientan seguras al ingresar y de este modo protegemos tanta salud de nuestros clientes y del personal que labora en la heladería.

El helado es el producto que se destaca en FRUTI DELY Artesanal por lo tanto siempre contaremos con innovaciones creando diversidades de sabores y presentaciones una de ellas son las mixturas de guanábana con piña, frutilla con mango elaborados con yogurt natural. También contaremos con productos alternos como las combinaciones de postres con helados, triples tradicionales, y frozen de frutas natural.

Respecto al medio ambiente FRUTI DELY se responsabiliza a realizar un adecuado manejo de los residuos sólidos y orgánicos para evitar contaminaciones en el sector Fruti Dely y evitar la contaminación de calles, y en sus instalaciones en espacios estratégico dentro y fuera de la heladería habrá basureros para que se coloquen los desechos reciclables, la basura rechazo y en el interior de la heladería nos encontraremos con un tacho verde para los desechos orgánicos.

FRUTI DELY ofrecerá un producto y servicio de calidad con un personal responsable y entregado a su labor con el fin de dar una atención cordial y familiar a todos los que visiten la heladería.

Actividad.

FRUTI DELY es un establecimiento comercial que ofrece a sus clientes productos de calidad: Helados elaborados en paila de manera artesanal con distintos sabores de frutas naturales.

Tamaño y distribución de la empresa.

FRUTI DELLY es una microempresa que contara con las siguientes áreas:

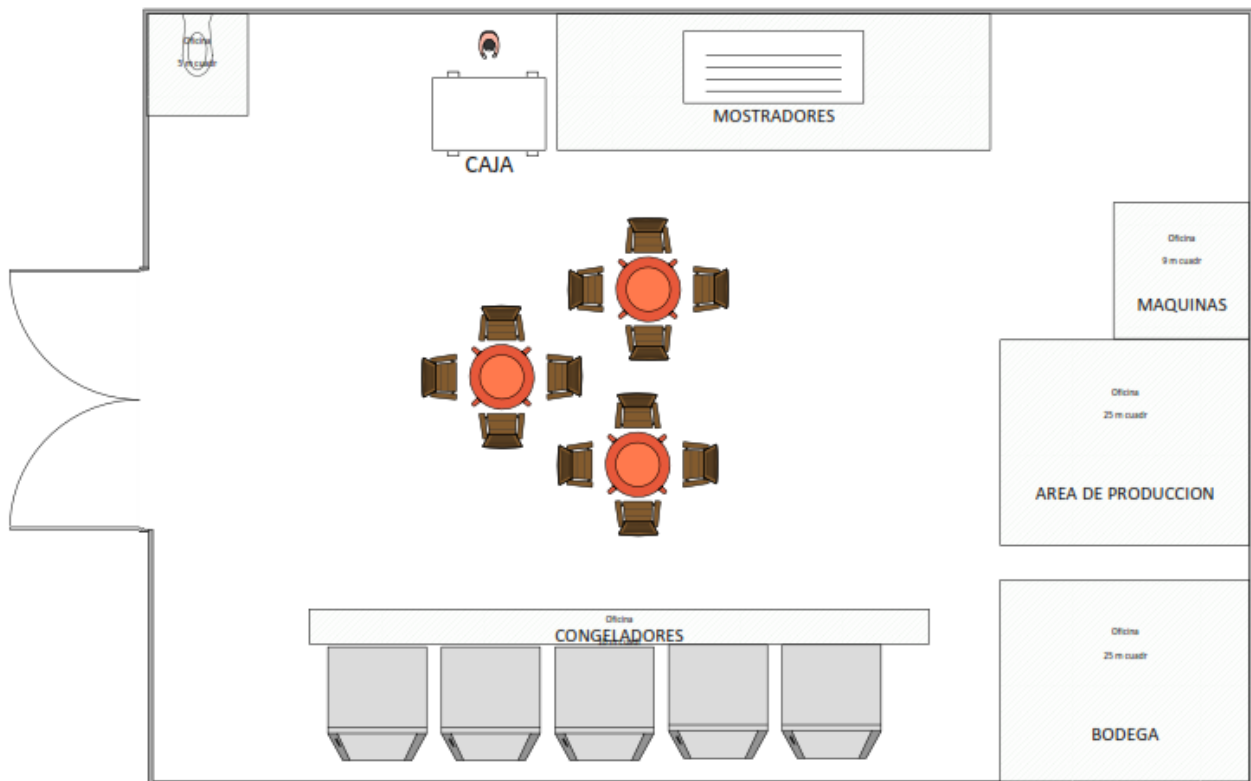
área de ventas, área de consumo, área de producción y bodega.

Estudio arquitectónico.

Se toma en cuenta para el diseño de la heladería FRUTI DELLY el espacio físico para la distribución de cada una de las áreas, permitiendo un trabajo eficiente.

Estructura interna del establecimiento

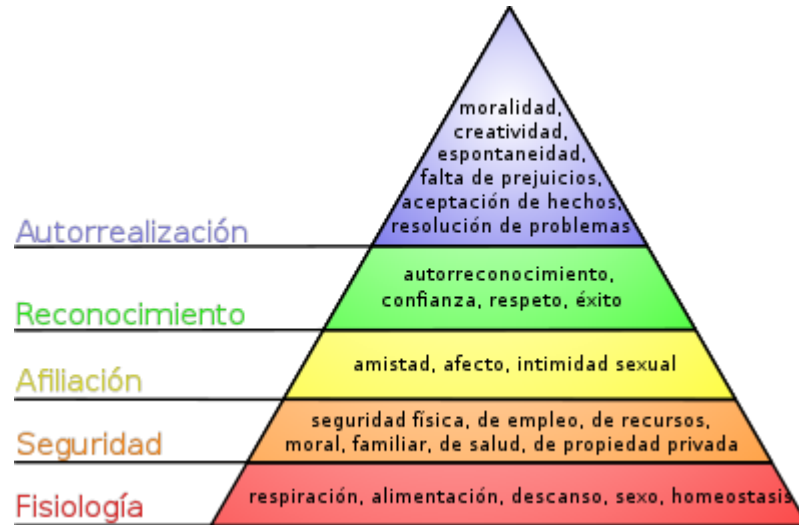
Ilustración 1: Estructura interna de Heladería Fruti Dely.



Nota. Elaborado por: Karen Sumbana (2022). Fuente: Microsoft Visio.

Necesidades que satisfacer.

Ilustración 2: Pirámide de Maslow.



Nota. Elaborado por Karen Sumbana (2022). Fuente: (Oviedo, 2012).

<https://www.eoi.es/blogs/katherinecarolinaacosta/2012/05/24/la-piramide-de-maslow/>

La pirámide de Maslow es una teoría psicológica propuesta por Abraham Maslow en su obra: una teoría sobre la motivación humana de 1943, Maslow formula en su teoría una jerarquía de necesidades humanas y defiende que conforme se satisfacen las necesidades más básicas (parte inferior de la pirámide), los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados (parte superior de la pirámide). (Oviedo, 2012).

Necesidad de Autorrealización.

FRUTI DELY se encargará de que su personal continúe con capacitaciones continuas en talleres para mejorar tanto a nivel profesional como personal y poder desarrollar todo el potencial necesario.

Necesidad de Reconocimiento.

Por medio de capacitaciones, talleres y actualización continua nuestro personal sentirá su crecimiento tanto profesional como personal de tal manera que se logrará ofrecer una atención de calidad, logrando así obtener éxito empresarial, permitiendo ser una heladería recomendada en todo el cantón.

Necesidad Social.

FRUTY DELI busca establecer una cordial relación con sus clientes y proveedores, conservando siempre un trato con cortesía y profesionalismo permitiendo brindar un servicio de calidad, se mantiene un excelente ambiente de trabajo, valorando y respetando cada una de sus habilidades y cualidades que posee el personal, sus sugerencias e ideas son escuchadas las cuales ayudan a que nuestra empresa crezca y se fortalezca empresarialmente.

Necesidad de Seguridad.

FRUTI DELY se rige a los respectivos protocolos de seguridad ante posibles rebrotes del virus COVID 19. Por otra parte, la seguridad hacia los trabajadores de la empresa, está garantizada por el todas las leyes y reglamentos de trabajo vigentes en Ecuador, respetando los derechos de los trabajadores, de tal manera también se garantiza la seguridad a la integridad física del cliente que visite la heladera brindándole un ambiente tranquilo y cómodo y sobre todo atendiendo cada requerimiento con eficacia.

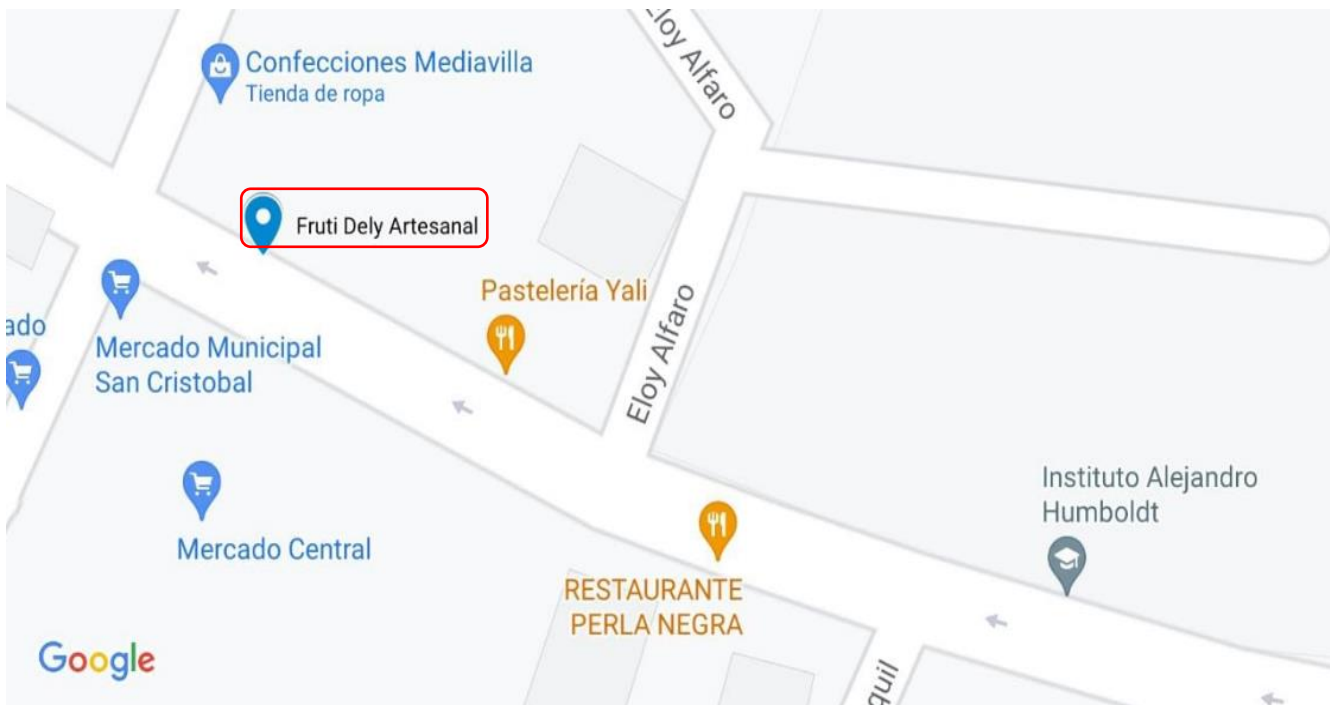
Necesidades fisiológicas.

FRUTI DELY satisface las necesidades básicas de consumo alimentario al ofrecer un producto elaborado a base de frutas naturales.

Localización de la empresa.

FRUTI DELY estará ubicado en la Provincia de Galápagos, Cantón San Cristóbal, barrio los Cactus, Av. 12 de febrero y Juan José Flores.

Ilustración 3: Ubicación Heladería Fruti Dely.



Nota. Elaborado por: Karen Sumbana (2022).

Fuente: <https://www.google.com/maps/d/u/0/edit?mid=1toXRtIFOhKgGnv5DpOg9M-Zkm5OvJFM&ll=-0.9039685995725312%2C-89.6098638&z=18>

(GoogleMap, 2022)

Filosofía empresarial.

Misión.

Ofrecer al consumidor helados de excelentes sabores, con estándares óptimos en nuestros productos, buscando siempre la satisfacción de los clientes.

Visión.

En cinco años ser una empresa líder en el cantón San Cristóbal en la producción y comercialización de helados artesanales, buscando siempre la mejora en cada uno de sus procesos y productos, con el propósito de siempre estar en constante innovación para nuestros clientes.

Objetivos

- Investigar y mejorar constantemente las operaciones de producción y formulación de helados para las combinaciones de sabores y mejorar el rendimiento.
- Lograr posesionar la marca de los helados FRUTI DELY de manera que sean reconocidos en localidad como productos de buena calidad y textura.
- Alcanzar experiencia empresarial y generación de empleo a personas residentes del sector donde estará ubicado la heladería

Meta

Ser reconocida a nivel de la provincia de Galápagos como la mejor heladería artesanal y superar las expectativas de los clientes tanto en atención como en producción.

Estrategias

FRUTI DELY Artesanal implementara las diferentes estrategias con el fin de cumplir la meta establecida y en efecto lograr la visión son las siguientes:

- Realizar publicidad y promoción a través de redes sociales como: Facebook, Instagram, Twitter y medios de comunicación tradicionales, para mantener una comunicación constante con el público y por medio de ellas se darán a conocer los productos y servicios que se dispongan,
- Crecimiento de la marca: utilizando una imagen y diseño dentro y fuera de la heladería, colorido con decoración llamativas de acorde a la empresa.
- Realizar un volumen en ventas a través de la implementación de ofertas y entregas a domicilio.

Políticas

La empresa

- Brindar capacitaciones continuas a todo el personal.
- Cumplir con las necesidades de todos los empleados, jurídicas, sociales y económicas.
- Conservar un buen servicio de calidad a través de la innovación y la ejecución de procesos y controles en todas las áreas de la heladería
- Ofrecer precios accesibles al bolsillo del consumidor contando con todos los productos que requieran.

Los trabajadores

- Usar el respectivo uniforme en horas de trabajo.
- Mantener las maquinas en óptimas condiciones.
- Ser puntual y responsable en su horario de trabajo.

FODA.**Fortalezas**

- Precios accesibles.
- Ubicación estratégica y visible para los clientes que nos visiten.
- Calidad, confiabilidad y comodidad del producto.
- Equipo de trabajo comprometido con su labor.

Oportunidades

- Incremento del mercado de helados artesanales.
- Acceso a créditos para microempresas por parte de instituciones financieras.
- Incremento de turismo en el Cantón San Cristóbal.
- Elaboración de buenos sabores.

Debilidades.

- Escaso conocimiento en procesos y administración comercial.
- Marca poco conocida.
- Dificultades procedentes al inicio en operaciones.

Amenazas.

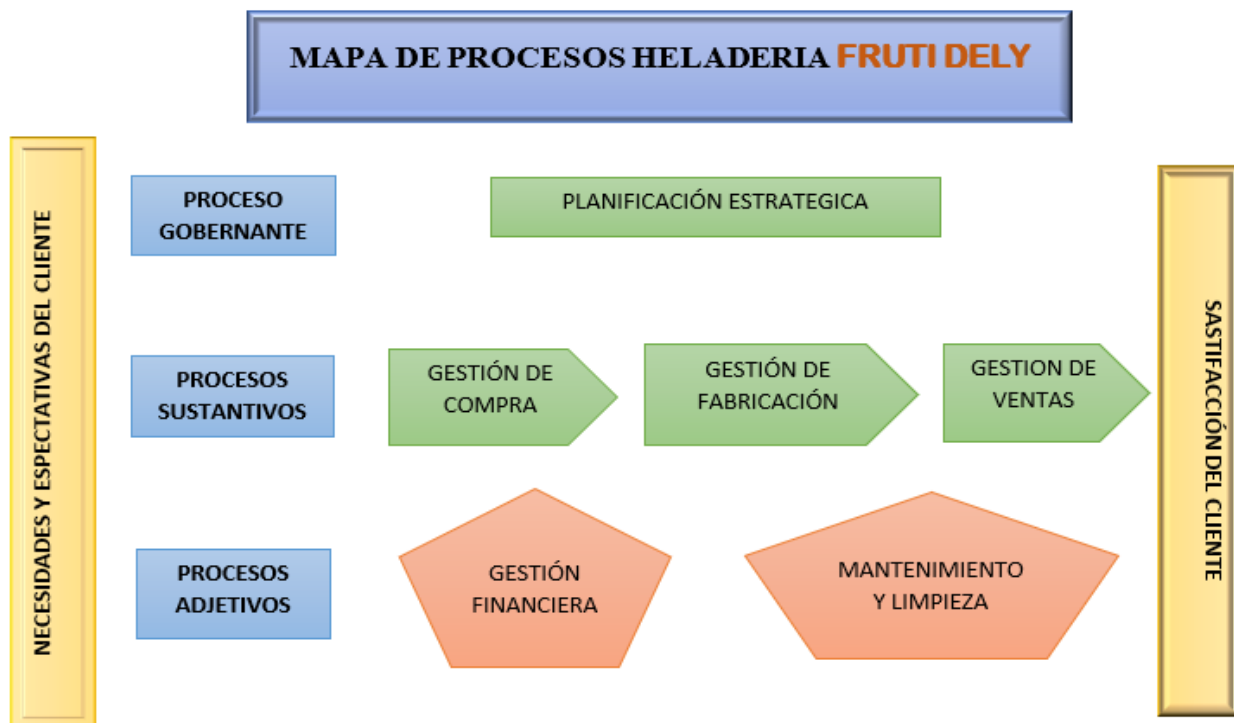
- Aparición de nuevos competidores-
- Inflación, exageración y aumentos constante de precios.
- Rebrote de virus COVID 19.

Desarrollo organizacional

Tipo de Estructura

FRUTI DELY utilizará la comunicación tipo vertical, encaminada desde la cabeza de mando hasta los niveles bajos del mismo, esto nos proporcionará la ejecución, control, cumplimiento y supervisión de procesos, con el propósito de satisfacer al cliente, La organización se establece de tipo jerárquico y está estructurada de la siguiente forma.

Ilustración 4: Mapa de procesos. Heladería Fruti Dely.



Nota. Elaborado por: Karen Sumbana. (2022).

Formalización.

Heladería FRUTI DELLY para su funcionamiento estará orientada y constituida a cumplir procesos, políticas y normas y ordenanzas, con las exigencias solicitadas por los entes de control legislativo y tributario, teniendo así el respectivo permiso de funcionamiento de la empresa.

Centralización y descentralización.

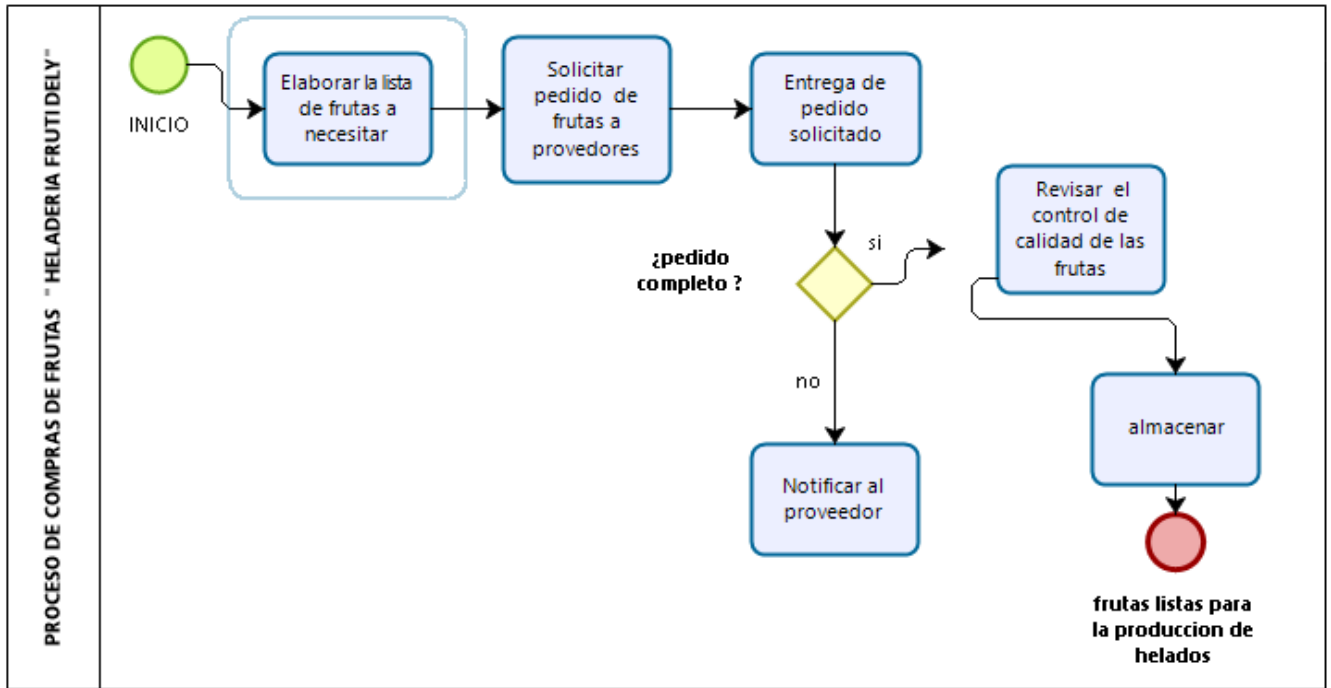
Heladería FRUTI DELLY centralizará sus actividades en el área de producción y comercialización de helados artesanales ofreciendo productos de primera calidad, variedad de sabores, y de alto valor nutritivo como son las frutas naturales

La descentralización de la heladería FRUTI DELLY se dará en la delegación de cargos y funciones a partir del nivel Gerencial, aprobando las opiniones, sugerencias, participación, cada trabajador será responsable de su zona de trabajo, de cuidar sus herramientas y ayudar en la promoción de su trabajo.

Integración.

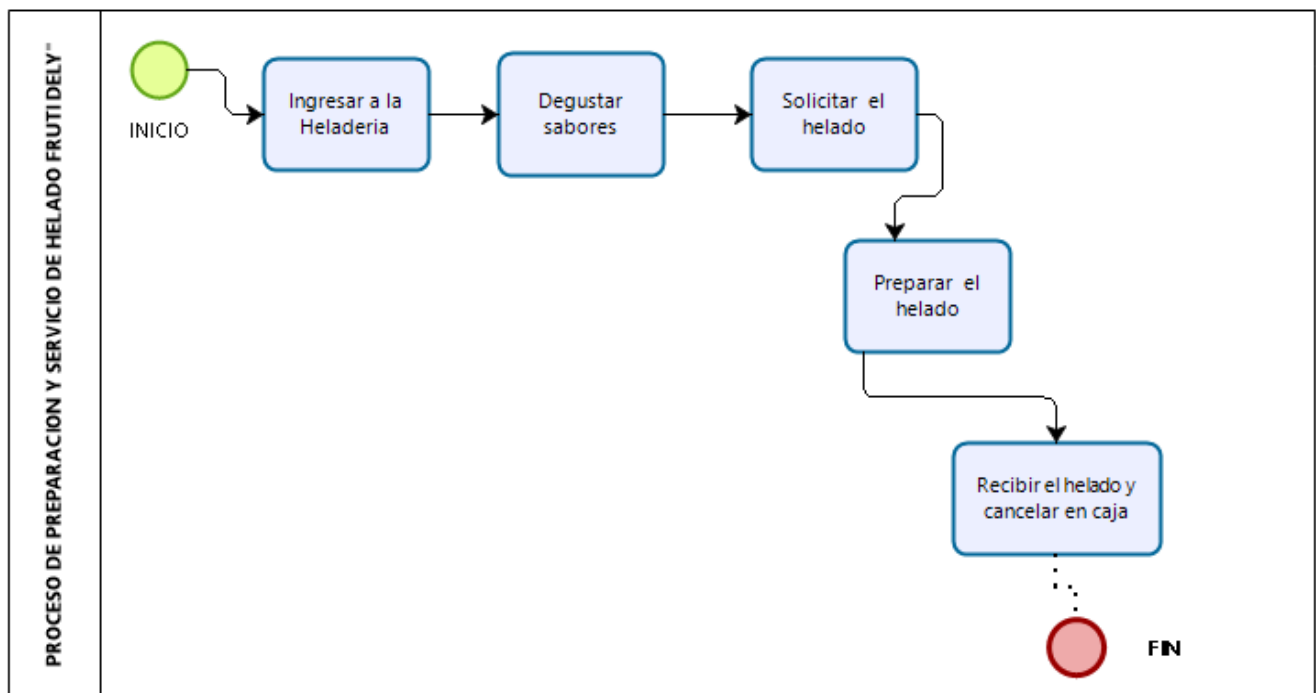
La integración organizacional de la heladería FRUTI DELLY se establecerá en procesos de compras, producción y ventas, esto permitirá llevar el debido control completo de entradas y salidas con los inventarios correspondientes en cada una de las áreas, en las cuales participen todos los miembros de la empresa de manera equitativa e igualitaria.

Ilustración 5: Diagrama de proceso de compras Heladería Fruti Dely.



Nota. Elaborado por: Karen Sumbana. (2022).

Ilustración 6: Diagrama de proceso de venta Heladería Fruti Dely.

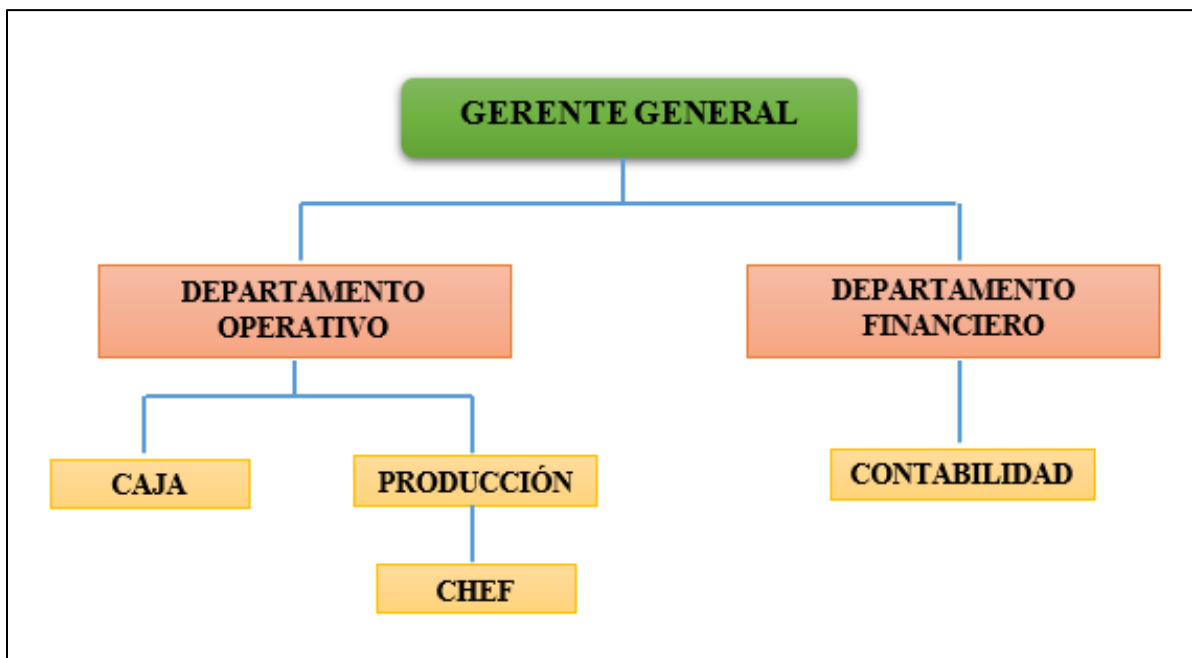


Nota. Elaborado por: Karen Sumbana. (2022).

Organigrama empresarial.

La ejecución de un organigrama estructural para la heladería FRUTI DELY tiene como desenlace sintetizar la organización de la misma, con el propósito de crear una cadena de mando, y establecer las compromisos y responsabilidades que tendrá cada uno de los departamentos.

Ilustración 7: Organigrama empresarial.



Nota. Elaborado por: Karen Sumbana. (2022).

Funciones del personal.**PUESTO DE GERENTE GENERAL****Detalles generales del puesto de Gerente General.**

Empresa	Heladería Fruti Dely
Unidad administrativa	Área ejecutiva.
Misión del puesto	Encargado de Planear, Organizar, Dirigir y controlar las actividades, movimientos e inconvenientes de la empresa.
Denominación del puesto	Gerente General.
Rol del puesto	Administrar y supervisar los procesos de almacenamiento, venta, elaboración y producción de los helados.
Remuneración	\$950.00

Méritos aspectos a considerar

Tabla 1: Méritos aspectos a considerar. Gerente General.

Instrucción formal	Experiencia	Competencias del puesto
Estudios de Tercer Nivel	1 año en cargo Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Trabajo en equipo • Puntualidad • Responsabilidad • Atención al cliente • Toma de decisiones • Análisis de problemas. • Planificación y organización • Comunicación • Desarrollo de subordinados.

Nota. Elaborado por: Karen Sumbana. (2022).

PUESTO DE CAJERA

Detalles generales del puesto Cajera

Empresa	Heladería Fruti Dely
Unidad administrativa	Área operativa
Misión del puesto	Garantizar operaciones en caja, emitiendo recibos, entrega y resguardo de dinero en efectivo, cheques, giros y demás documentos de valor, atender con cordialidad a los clientes.
Denominación del puesto	Cajera
Rol del puesto	Registrar los pedidos y cobros en la computadora, atención al cliente,
Remuneración	\$700,00

Méritos aspectos a considerar

Tabla 2: Méritos aspectos a considerar. Cajera

Instrucción formal	Competencias del puesto
<ul style="list-style-type: none"> • Bachiller • Conocimientos informativos básicos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo. • Comunicación. • Respeto. • Puntualidad. • Compromiso. • Responsabilidad. • Iniciativa. • Solidaridad. • Capacidad de escucha.

Nota. Elaborado por: Karen Sumbana . (2022).

PUESTO DE CONTADORA

Detalles generales del puesto de contadora

Empresa	Heladería Fruti Dely
Unidad administrativa	Área Financiera
Misión del puesto	Registrar, analizar, controlar los movimientos económicos y contables de la empresa, elaborar los estados financieros de la empresa.
Denominación del puesto	Contadora
Rol del puesto	Registrar y verificar en el sistema todos los movimientos y transacciones contables que se realizan en la empresa, elaboración y registro de las declaraciones mensuales del SRI, liquidación de compras de materia prima elaboración de retenciones, registro de Compras de materiales, pagos al SRI, roles de pagos, pagos al IEISS.
Remuneración	\$ 900,00

Méritos aspectos a considerar

Tabla 3: Méritos aspectos a considerar. Contadora.

Instrucción formal	Experiencia	Competencias del puesto
Contador Público Autorizado.	Al menos 1 año de experiencia.	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de problemas. • Análisis numérico • Comunicación. • Organización. • Puntualidad • Compromiso. • Responsabilidad. • Decisión. • Honestidad. • Trabajo en equipo.

Nota. Elaborado por: Karen Sumbana. (2022).

PUESTO DE CHEF**Detalles generales del puesto Chef**

Empresa	Heladería Fruti Dely
Unidad administrativa	Área operativa
Misión del puesto	Responsable en la elaboración de helados, crea y propone nuevas tendencias de productos.
Denominación del puesto	Chef
Rol del puesto	Responde por la preparación de todos los helados artesanales.
Remuneración	\$750.00

Méritos aspectos a considerar

Tabla 4: Méritos aspectos a considerar. Chef

Instrucción formal	Experiencia	Competencias del puesto
Técnico en Gastronomía.	Al menos 2 años de experiencia.	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso. • Responsabilidad. • Decisión. • Honestidad. • Comunicación. • Cumplir con las normas y procedimientos de seguridad. • Trabajo en equipo.

Nota. Elaborado por: Karen Sumbana. (2022).

3. PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y MARKETING

Objetivo de la mercadotecnia.

El objetivo principal de la investigación de mercado es conocer las preferencias de los clientes respecto al consumo de helados, por lo tanto, nuestro propósito es posicionar la marca FRUTI DELY en la mente de los habitantes del Cantón San Cristóbal y en especial de los moradores del barrio los Cactus, ofreciendo un snack de tipo artesanal los cuales se caracterizan por ser elaborados a base de frutas frescas y sabores naturales.

Investigación de mercado.

Para determinar el mercado total heladería FRUTI DELY consideró la investigación de campo y referente a la información brindada por el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Cristóbal, en el departamento de Avalúos y Catastros donde obtuvimos información que existen 320 predios habitados en el barrio los Cactus del Cantón San Cristóbal, se tomará en cuenta como totalidad la población y se procederá a obtener la muestra.

Modalidad.

Para el desarrollo de la investigación de mercado se realizó la recolección de datos mediante encuestas de forma virtual a través de la plataforma Google Forms, esta encuesta consto de diez preguntas las cuales al ser aplicadas permitieron conocer la tendencia de las personas frente al consumo de helados y la percepción e intención de compra por lo tanto nos permite conocer la factibilidad del proyecto.

Plan de Muestreo.

En este trabajo existe un universo definido, por lo que se realizó la encuesta de forma virtual por la emergencia sanitaria COVID 19, se tomó como sujeto de estudio a las familias del sector, cada una de las encuestas fue designada a un miembro de cada familia del barrio.

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

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% (0.5)

n= Tamaño de la muestra

El valor de la población ha sido tomado por la Municipalidad del Cantón San Cristóbal.

$$\frac{320 * (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2 * (320 - 1) + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{307}{1,7579}$$

$$n = 175$$

Análisis de las encuestas.

Pregunta 1

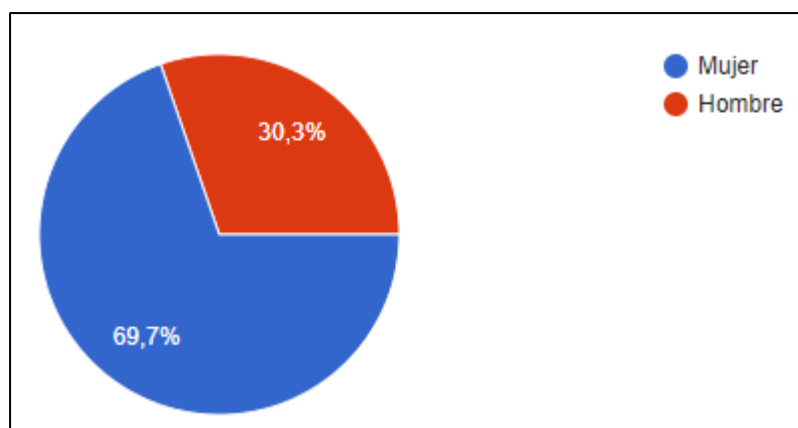
Sexo.

Tabla 5: Pregunta 1. Sexo

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Mujer	122	69,7 %
Hombre	53	30,3 %
TOTAL	175	100 %

Nota. Elaborado por: Karen Sumbana. (2022).

Ilustración 8: Pregunta 1, gráfico circular



Nota. Elaborado por: Karen Sumbana. (2022).

Análisis: En el siguiente gráfico se demuestra el sexo de las personas encuestadas, se determinó que a nivel del barrio los cactus el 69,7% son mujeres y un 30,3% son hombres, el cual nos indica una diferencia del 39,4%, en la heladería FRUTI DELY tendremos más consumo por las mujeres.

Pregunta 2

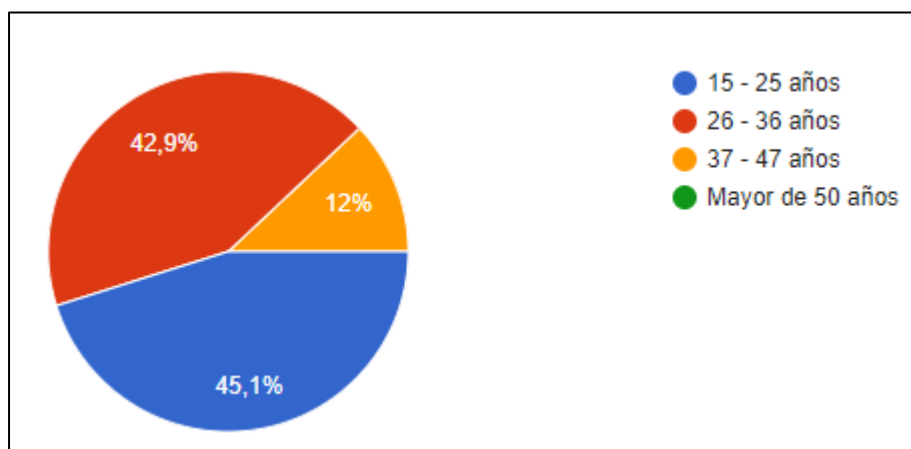
Edad.

Tabla 6: Pregunta 2. Edad

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
15 a 25 años	79	45,1 %
26 – 36 años	75	42,9 %
37 a 47 años	21	12%
Mayor de 50 años	0	0 %
TOTAL	175	100 %

Nota. Elaborado por: Karen Sumbana. (2022).

Ilustración 9: Pregunta 2, gráfico circular.



Nota. Elaborado por: Karen Sumbana. (2022).

Análisis: Se realizó un estudio de mercado en el cual se puede determinar que existe un número mayor de encuestados en el rango de 15 a 25 años con el 45,1%, seguido el rango de 26 a 36 años con el 42,9% y posteriormente el rango de 37 a 47 años con el 12%, se puede observar que contaremos con la presencia de personas jóvenes en nuestra heladería.

Pregunta 3

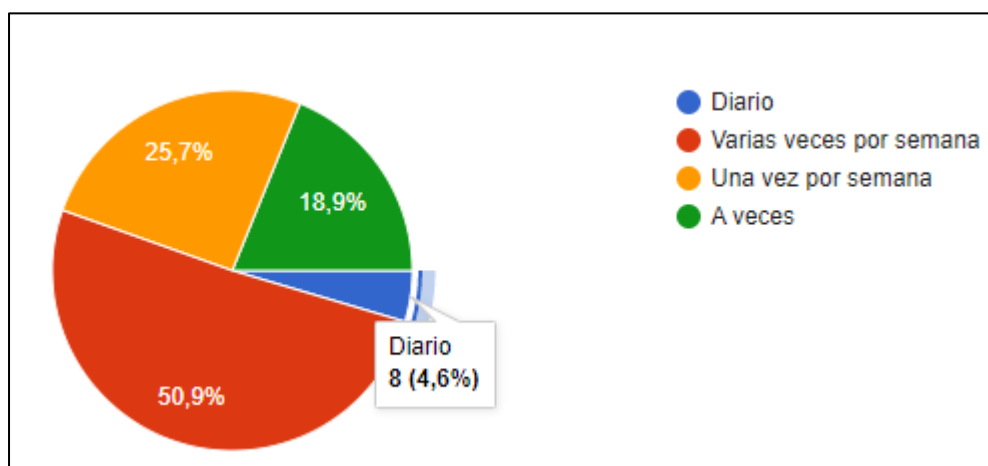
¿Con que frecuencia consume usted un helado artesanal?

Tabla 7: Pregunta 3

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Diario	8	4,6 %
Varias veces por semana	89	50,9 %
Una vez por semana	45	25,7 %
A veces	33	18,9 %
TOTAL	175	100 %

Nota. Elaborado por: Karen Sumbana. (2022).

Ilustración 10: Pregunta 3, gráfico circular.



Nota. Elaborado por: Karen Sumbana. (2022).

Análisis: Respecto a la frecuencia en que las personas consumen helados artesanales es de varias veces por semana, lo cual nos indica de cuanto sería el movimiento de los consumidores por semana, el 25,7% lo hacen una vez por semana, el 18,9% a veces y un 4,6% a diario. Por lo tanto, se considera que habrá una gran acogida de clientes en toda la semana.

Pregunta 4

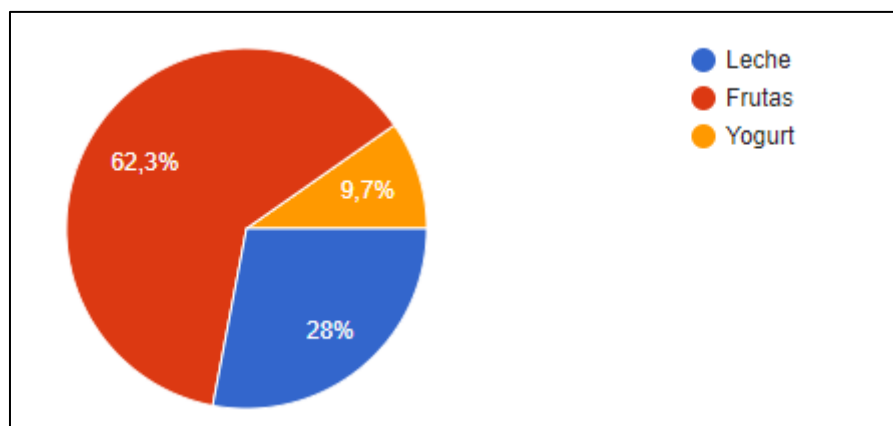
¿Qué base de helado prefiere al momento de realizar su compra?

Tabla 8: Pregunta 4

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Leche	49	28 %
Frutas	109	62,3 %
Yogurt	17	9,7 %
TOTAL	175	100 %

Nota. Elaborado por: Karen Sumbana. (2022).

Ilustración 11: Pregunta 4, gráfico circular



Nota. Elaborado por: Karen Sumbana. (2022).

Análisis: Mediante el gráfico podemos determinar que de los 175 encuestados el 62,3% prefieren helados de frutas, el 28% de leche y un 9,7% de yogurt. De acuerdo a lo anterior se puede concluir que los productos elaborados a base de fruta tendrán mayor aceptación en el mercado.

Pregunta 5

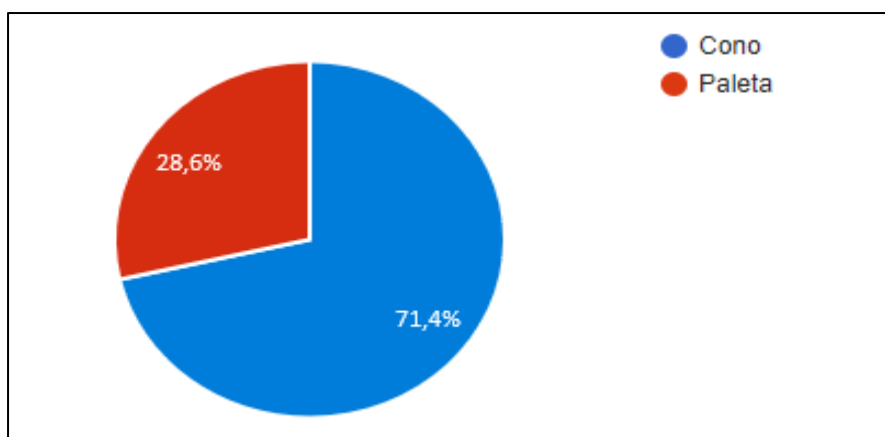
¿Qué presentación de helado artesanal es su preferido?

Tabla 9: Pregunta 5

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Cono	125	71,4 %
Paleta	50	28,6 %
TOTAL	175	100 %

Nota. Elaborado por: Karen Sumbana. (2022).

Ilustración 12: Pregunta 5, gráfico circular



Nota. Elaborado por: Karen Sumbana. (2022).

Análisis: El porcentaje 71,4% de personas encuestadas prefiere la presentación de nuestros helados en cono y un 28,6% de helados de paleta. Por lo tanto, la mayoría de nuestra presentación serán enfocados en un cono de galleta con sabor a vainilla.

Pregunta 6

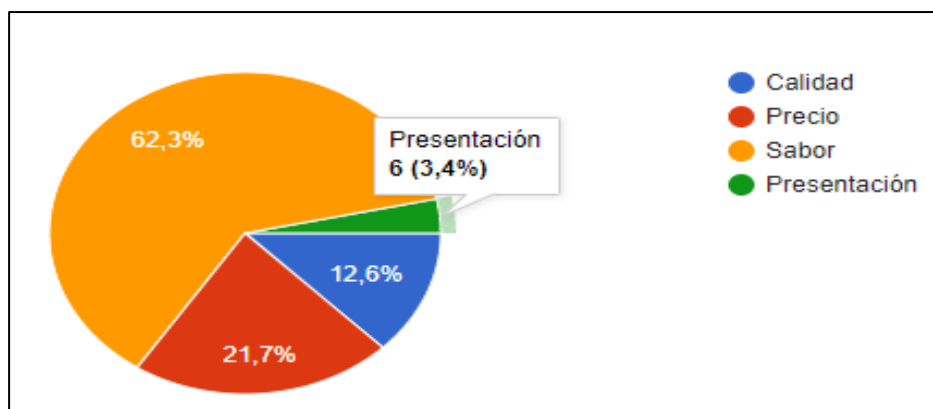
¿Qué característica lo motiva para consumir un helado artesanal?

Tabla 10: Pregunta 6

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Calidad	22	12,6 %
Precio	38	21,7 %
Sabor	109	62,3 %
Presentación	6	3,4 %
TOTAL	175	100 %

Nota. Elaborado por: Karen Sumbana. (2022).

Ilustración 13: Pregunta 6, gráfico circular



Nota. Elaborado por: Karen Sumbana. (2022).

Análisis: Un 62,3% de encuestados muestran que la motivación de consumir un helado artesanal es por el sabor, el 21,7% por su precio, un 12,6% la calidad y un 3,4% por su presentación, este resultado señala que las personas prefieren que el helado artesanal tenga un buen sabor. Es por esto que los esfuerzos deben estar orientados en garantizar un producto con altos estándares de calidad, en donde el sabor y textura de los helados debe ser el objetivo primordial, de forma que el cliente quede satisfecho.

Pregunta 7

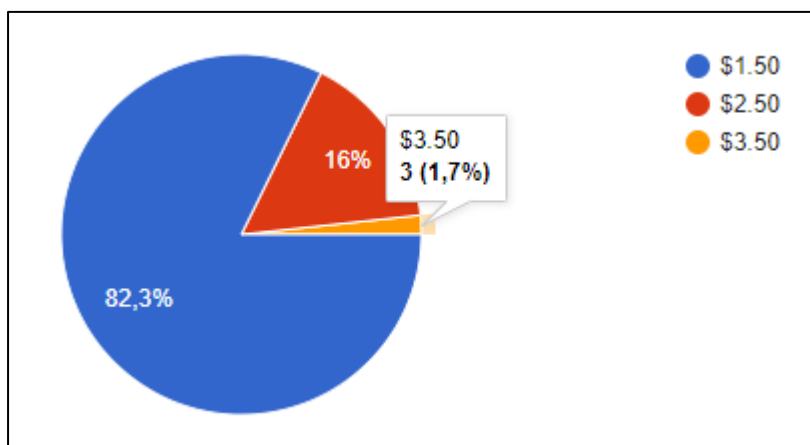
¿Cuánto pagas por un helado listo para consumir?

Tabla 11: Pregunta 7

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
\$1.50	144	82.3 %
\$2.50	28	16 %
\$3.50	3	1,7 %
TOTAL	175	100 %

Nota. Elaborado por: Karen Sumbana. (2022).

Ilustración 14: Pregunta 7, gráfico circular.



Nota. Elaborado por: Karen Sumbana. (2022).

Análisis: En el siguiente gráfico se determina que dentro del mercado de los helados son varios los precios, los cuales se distribuyen según los encuestados, el 82,3% paga por un helado artesanal listo para consumir \$1.50, el 16% por \$2.50 y un 1,7% pagaría \$3.50.

Pregunta 8

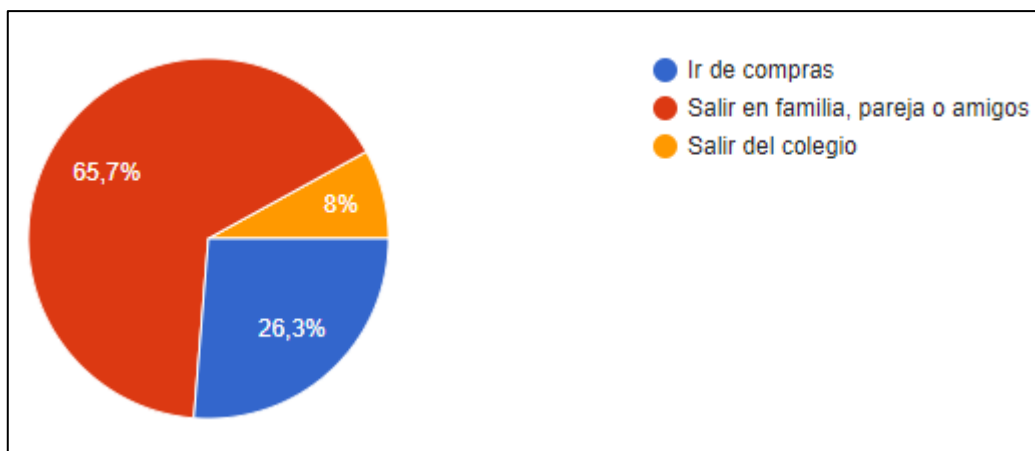
¿Cuál de las siguientes actividades realiza cuando consume un helado artesanal?

Tabla 12: Pregunta 8

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Ir de compras	46	26,3 %
Salir en familia, pareja o amigos	115	65,7 %
Salir del colegio	14	8 %
TOTAL	175	100 %

Nota. Elaborado por: Karen Sumbana. (2022).

Ilustración 15: Pregunta 8, gráfico circular



Nota. Elaborado por: Karen Sumbana. (2022).

Análisis: Se determina que de los 175 encuestados un 65,7% adquiere helados al salir en familia, pareja o amigos, un 26,3% cuando van de compra y un 8% al salir del colegio.

Pregunta 9

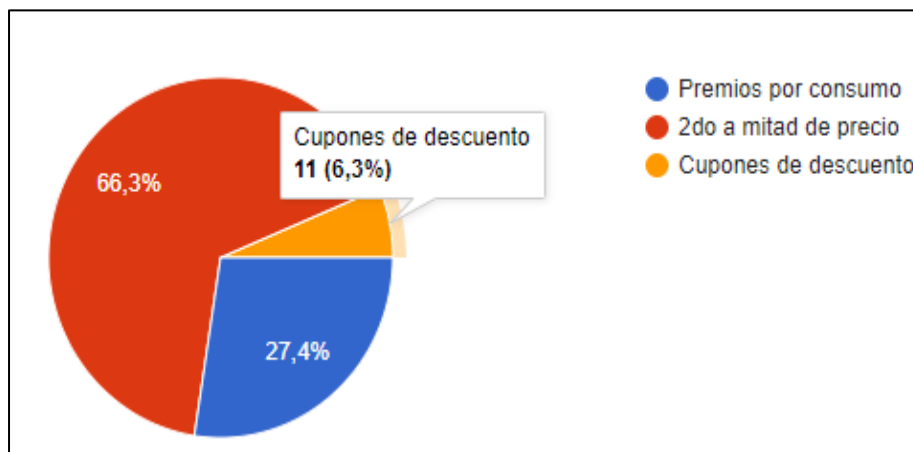
¿Qué tipo de promociones le gustaría que una heladería ofreciera?

Tabla 13: Pregunta 9

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Premios por consumo	48	27,4 %
2do a mitad de precio	116	66,3 %
Cupones de descuento	11	6,3 %
TOTAL	175	100 %

Nota. Elaborado por: Karen Sumbana. (2022).

Ilustración 16: Pregunta 9, gráfico circular



Nota. Elaborado por: Karen Sumbana. (2022).

Análisis: La población encuestada prefiere promociones con un 66,3% comprando un helado y el 2do a mitad de precio, el 27,4% de premios por consumo y un 6,3% de cupones de descuentos

Pregunta 10

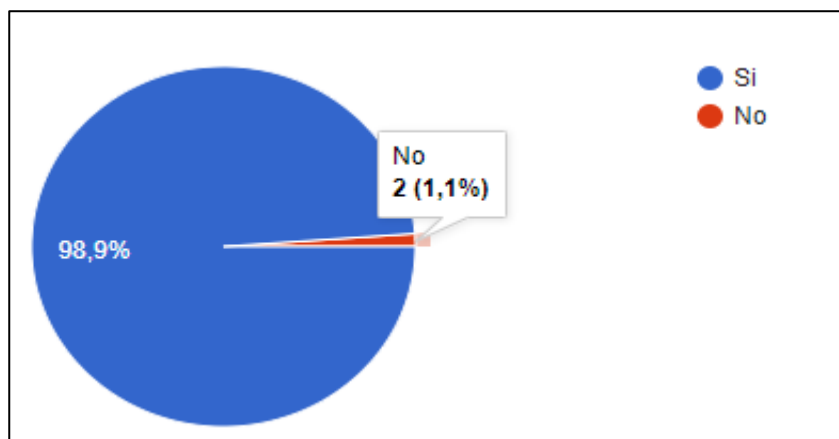
¿Considera comprar helados artesanales en un establecimiento que ofrece una experiencia diferente como nuevos sabores y nuevas presentaciones?

Tabla 14: Pregunta 10

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	173	98,9 %
No	2	1,1 %
TOTAL	175	100 %

Nota. Elaborado por: Karen Sumbana. (2022).

Ilustración 17: Pregunta 10, gráfico circular.



Nota. Elaborado por: Karen Sumbana. (2022).

Análisis: Mediante el gráfico se determina que de los 175 encuestados el 98,9% si están de acuerdo acudir y comprar helados artesanales en un establecimiento que ofrece nuevos e innovadores sabores con frutas y productos naturales, contamos con una mínima aceptación negativa del 1,1% que no está de acuerdo.

Análisis general

Se puede concluir que a las personas que va dirigida la empresa es a hombres y mujeres entre los 15 a 47 años de edad, la mayoría de los encuestados consumen helados artesanales varias veces por semana sus sabores de preferencias son los helados de frutas en cono, las personas encuestadas supieron manifestar que sus familiares, amigos también son consumidores de este tipo de producto, esto es importante porque si llegamos a cumplir las necesidades de nuestros clientes directos, estos atraerán también a clientes indirectos, como son las familias de cada uno de nuestros clientes.

Por otro lado, hay que recalcar que analizando las encuestas se concluyó que ahora las redes sociales dominan el mundo de la publicidad, tanto niños, jóvenes y adultos tienen un alto aforo para manejar las redes sociales. Por eso es importante que FRUTI DELLY maneje una interesante publicidad mediante estos medios. Se puede observar que las personas encuestadas derrochan un valor considerable de dinero en el consumo de este tipo de producto, así como también reiteran la importancia de las promociones que ofrezcan estos establecimientos que ayuden al ahorro y beneficio del cliente.

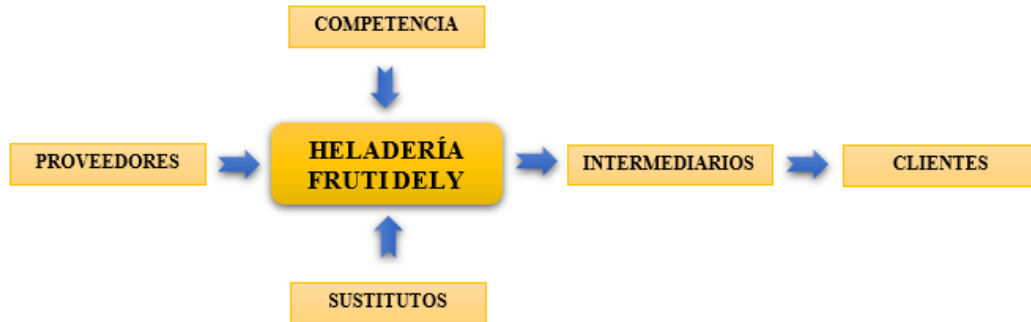
Existe una buena aceptación en el mercado de los helados principalmente si son elaborados a base de frutas naturales. Así mismo determinamos que existe un alto grado de aceptación del sabor por lo tanto brindaremos helados con sabores agradables para la el gusto y satisfacción del cliente, por lo tanto, podemos comprobar que si es viable la ejecución de nuestro proyecto.

Entorno empresarial.

Microentorno.

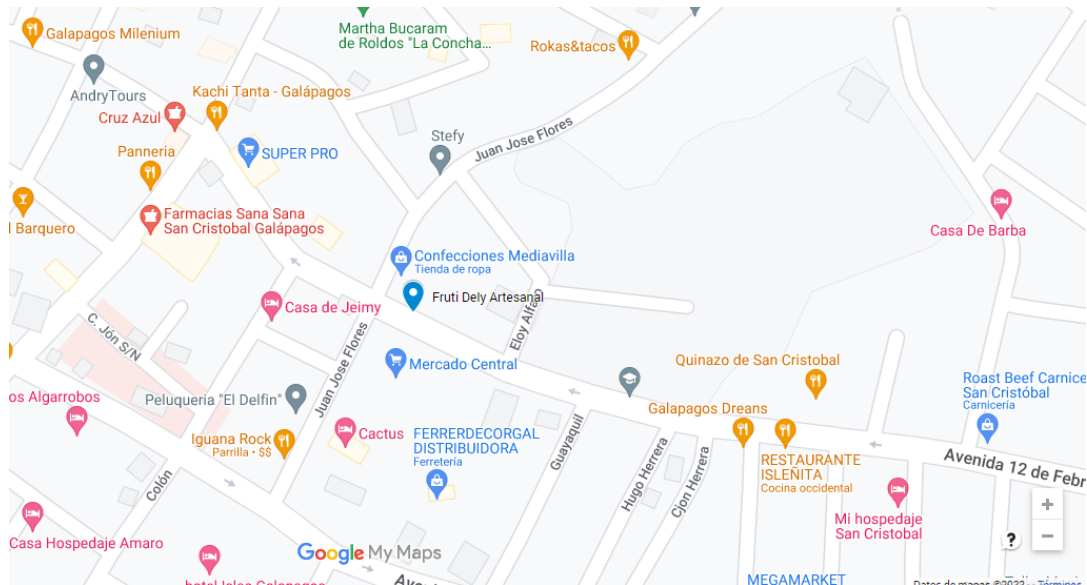
FRUTI DELY considera su microentorno a todo lo que le rodea y está a su alcance y existe un control efectivo.

Ilustración 18: Esquema microentorno Heladería FRUTI DELY.



Nota. Elaborado por: Karen Sumbana. (2022).

Ilustración 19: Ubicación



Nota. Elaborado por: Karen Sumbana. (2022).

Fuente: <https://www.google.com/maps/d/u/0/edit?mid=1toXRtIFQhKgGnv5DpOg9M-Zkm5OvJFM&ll=-0.9039685995725312%2C-89.6098638&z=18>

Competencia directa.

De acuerdo al estudio de mercado se realizó un recorrido en el Barrio los Cactus sector donde se va a localizar la heladería FRUTI DELY, se encontró un establecimiento de venta de helados Topsy como competencia directa. Para valorar la competencia directa los parámetros que se tomaron en cuenta fueron: el tipo de establecimiento, la categoría y los productos que se vendían.

Competencia indirecta.

Existen algunos establecimientos como tiendas y minimarkets que comercializan helados pingüinos y helados mantecados estos son considerados competencia indirecta en el sector, se encuentran diagonales al local donde va a funcionar la heladería FRUTI DELY.

En la av. Quito y Juan José Flores se encuentra un establecimiento que puede ser considerado como competencia indirecta.

- En el rincón del sabor donde venden batidos, tostadas, helados pingüinos y granizados.

Sustitutos.

Existen muchos productos sustitutos disponibles en el mercado, gaseosas, jugos, gran cantidad de este tipo de productos se encuentran bien abastecidas las tiendas, minimarkets y demás comercios en el sector, estas tiendas hacen las veces de sustituto al vender alimentos y bebida, por lo tanto, no se consideran competencias al no ser una heladería que ofrece helados con productos frescos y saludables.

Proveedores.

Los proveedores forman parte del proceso para el posicionamiento de una empresa en el mercado, ya que son los que nos proporcionan la materia prima indispensable para la producción y comercialización de los helados, de tal manera la heladería FRUTI DELY al ser una empresa productora y comercializadora esta aliada a los proveedores locales los cuales ofertan sus productos.

Tabla 15: Proveedores

Tabla de proveedores heladería FRUTI DELY		
Materia prima		
Proveedor	Fiabilidad y beneficios	Producto
Frutería los gemelos	<ul style="list-style-type: none"> • Frutas frescas. • Entrega al establecimiento comercial. • Facilidad de pago 	Pulpas y frutas
Ranchito don Pedrito	<ul style="list-style-type: none"> • Productos lácteos, frescos y de calidad. • Entregas inmediatas. 	Leche, yogurt, queso
Distribuidora Frutos secos	<ul style="list-style-type: none"> • Productos totalmente frescos, naturales y en buen estado. • Facilidad de pago. 	Granola, gageas, cereales, especias, etc.
Minimarket los Andes	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de productos. • Productos en buen estado. • Facilidad de pago. 	Chocolate, esencias, etc.
Novedades Continental	<ul style="list-style-type: none"> • Productos locales. • Precios bajos. • Responsabilidad de entrega. • Artículos en perfectas condiciones. • Envíos seguros. 	Cucharas, vasos biodegradables. Servilletas, etc.
Fritega S.A	<ul style="list-style-type: none"> • Suministros para cocina y heladería. • Entrega segura. • Facilidades de pago. • Equipos en buen estado. 	Frigoríficos, Cocina. Hornos. Vitrinas térmicas

Nota. Elaborado por: Karen Sumbana. (2022). Proveedores. Heladería FRUTI DELY

Intermediarios.

FRUTI DELY comercializará sus productos a los clientes de forma directa, por lo tanto, no se necesita de intermediarios para esta actividad.

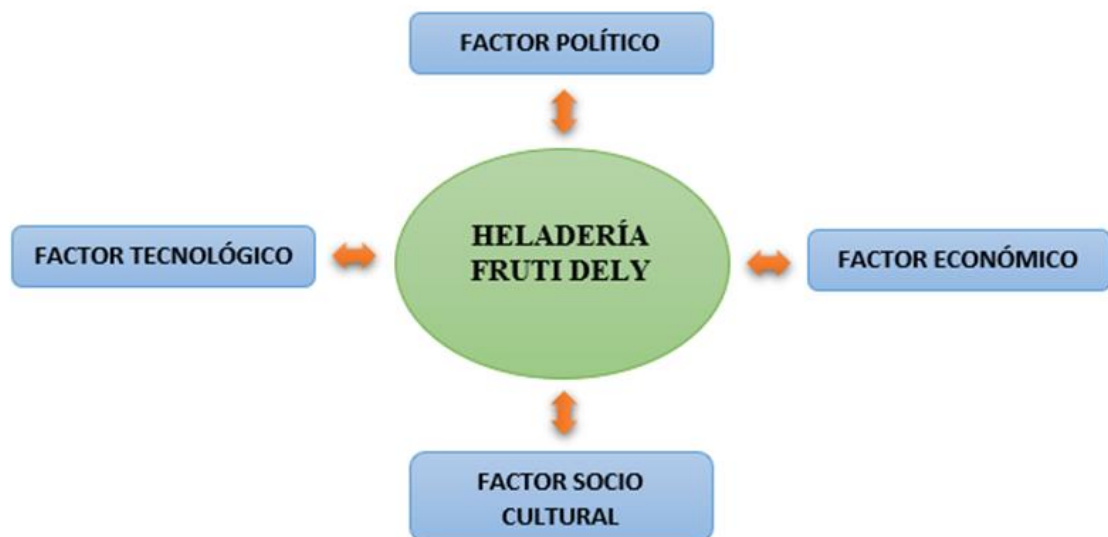
Clientes.

FRUTI DELY es una empresa que está encaminada a toda la comunidad en general del Cantón San Cristóbal, con el fin de ofrecer una gran variedad de helados artesanales, por lo tanto, se dirige a un mercado de consumidores de 15 a 47 años que se encuentren económicamente activos, con un nivel socioeconómico medio alto y se encuentran en condiciones a darse sus antojos y que mejor un helado de ricos sabores naturales.

Macroentorno.

Son aquellos factores sobre los que FRUTI DELY no posee el control directo, y que van a influir en el normal funcionamiento de la empresa.

Ilustración 20: Macroentorno



Nota. Elaborado por: Karen Sumbana. (2022). Macroentorno

Factor Político.

El Ecuador actualmente acaba de vivir uno de los levantamientos indígenas más largos y duros de las últimas décadas, por lo tanto, ha causado una inestabilidad política y mantener una economía estable. Tales protestas han hecho que el Índice de Clima Económico se deteriore en Ecuador y figure el ambiente político que ha empeorado.

Este factor influye en nuestra empresa tanto positivamente como negativamente, positivamente porque el estado emite leyes que nos permiten establecer el respectivo control de las actividades como las obligaciones tributarias, reglamentos de salud y seguridad, código de trabajo y permisos de funcionamientos. De forma negativa este factor influye la presentación de variaciones de los precios de los impuestos, afectando directamente en la variación de precios en los productos de consumo.

Actualmente la tasa de variación anual del IPC en Ecuador en junio de 2022 ha sido del 4,2%, 8 décimas superior a la del mes anterior. La variación mensual del IPC (Índice de Precios al Consumo) ha sido del 0,7%, de forma que la inflación acumulada en 2022 es del 2,9%. (Datosmacro.expansion, 2022).

Ilustración 21: Inflación anual.

IPC General Ecuador Junio 2022			
	Interanual	Acum. desde Enero	Variación mensual
IPC General [+]	4,2%	2,9%	0,7%
Alimentos y bebidas no alcohólicas [+]	7,3%	6,1%	2,1%
Bebidas alcohólicas y tabaco [+]	7,5%	6,2%	1,3%
Vestido y calzado [+]	-1,2%	0,0%	-0,2%
Vivienda [+]	1,7%	1,2%	0,1%
Menaje [+]	6,7%	4,9%	0,6%
Medicina [+]	1,8%	1,3%	0,2%
Transporte [+]	8,9%	3,4%	0,5%
Comunicaciones [+]	-2,1%	0,9%	0,1%
Ocio y Cultura [+]	-1,5%	-1,3%	-0,1%
Enseñanza [+]	3,6%	2,3%	0,0%
Hoteles, cafés y restaurantes [+]	2,7%	2,0%	0,5%
Otros bienes y servicios [+]	3,2%	1,9%	-0,2%

< IPC General 2022-05

Fuente: INEC

Para el proyecto es importante considerar el factor económico ya que por medio de este nos permite establecer un diagnóstico como influye la ejecución de una empresa. En los últimos años hemos venido conviviendo con la pandemia mundial COVID 19 y el sistema financiero ha impulsado créditos a emprendedores para pequeñas y medianas empresas, Por lo tanto, es una oportunidad para que se mejore el empleo en el país.

Es indispensable que las actividades realizadas por la empresa estén encaminadas a satisfacer cada una de las necesidades del mercado, logrando obtener beneficios de ambas partes y así generar una economía estable para la empresa de tal forma que pueda contribuir al desarrollo económico del país por medio de las obligaciones que el estado ecuatoriano y la provincia de Galápagos, así como la variación en los precios de la materia prima.

Factor sociocultural.

Analizaremos en este factor el nivel de comportamiento, desempeño, estilos de vida, valores y las tasas de desempleo, actualmente en Galápagos nos encontramos en un nivel medio lo cual nos permite acceder a comprar productos de nuestra preferencia. De tal manera nos representa una oportunidad para el proyecto conjuntamente con la creación de la heladería FRUTI DELY se generan plazas de trabajo para los habitantes residentes de la isla San Cristóbal y de tal forma reducir los porcentajes del desempleo en la isla.

Factor tecnológico.

La tecnología ha evolucionado en los últimos años y por lo tanto se ha convertido en un factor clave e importante dentro de las empresas ya que es la suma total de conocimientos de cómo hacer las cosas, como se diseña, producen, distribuyen, productiva de estándares y sobre todo alcanzar altos niveles de competitividad y mantenerse atentos a las tendencias tecnológicas del entorno. Por lo tanto, este factor es una gran oportunidad para nuestra empresa, nos permitirá llegar a más clientes a

través de ella con las distintas aplicaciones web que actualmente existen una de ellas es una aplicación ya utilizada como power point la cual nos dará a elegir los sabores, reservas y pedidos, etc. FRUTI DELLY trabajara con estas aplicaciones las cuales nos facilitaran un mejor servicio y satisfacer las necesidades del cliente.

Producto y servicio

FRUTI DELLY es una heladería dedicada a la elaboración y producción de helados a base de frutas naturales, se enfoca básicamente en la producción de manera artesanal, enfocados primordialmente en ofrecer un helado de calidad y que tenga la suficiente capacidad de satisfacer las necesidades y expectativas de los consumidores. El servicio que ofrece FRUTI DELLY es vender helados de gran variedad de sabores y también estaremos enfocados en nuestros clientes que constará en su servicio eficiente, informando al cliente las propiedades nutricionales de nuestro producto y la variedad de sabores y presentaciones que tenemos, así como los postres alternativos que ofrecemos, finalmente nuestro local tendrá un ambiente acogedor.

Producto Esencial.

Los clientes actualmente no solo buscan satisfacer la necesidad fisiológica de alimentarse, sino que buscan un lugar super cómodo para consumir los diferentes alimentos, FRUTI DELLY ofrecerá un producto con variedad de sabores de helados artesanales como se mencionó anteriormente, lo que caracteriza al helado artesanal es que son elaborados con productos frescos y de calidad que no llevan saborizantes ni colorantes.

Producto real.

FRUTI DELLY ofrecerá a sus clientes y público en general helados artesanales con sabores que van a estar clasificados de la siguiente manera.

Tabla 16: Sabores, producto real

SABORES TRADICIONALES	DESCRIPCIÓN
Tricolor	Helado de fresa y vainilla.
Tricolor Chocolate	Helado de vainilla y chocolate.
Choco chips	Helado de vainilla con chispas de chocolate.
Chocolate	Cacao.
Fresa	Helado de fresa con leche.
Vainilla	Helado de vainilla.
Menta Chips	Crema de menta con chispas de chocolate.
SABORES ESPECIALES	DESCRIPCIÓN
Choco maní	Helado de crema de maní y chocolate con trozos de maní.
Super dulce de leche	Helado de dulce de leche marmoleado con dulce de leche.
Pie de limón	Crema de limón con galletas de limón.
Cappuccino	Helado de cappuccino.
Bombón	Helado de crema de chocolate blanco y caramelo con trozos de galleta oreo.
Vainilla/ mermelada	Helado de vainilla con mermelada de fresa.
HELADOS DE YOGURT	DESCRIPCIÓN
Yogurt y frutos rojos	Helado de yogurt natural con salsa de frutos rojos.
Straw Berry yogurt	Helado de yogurt de fresa.
HELADOS DE CREMA	DESCRIPCIÓN
Chocolate nevado	Crema de chocolate blanco con galletas de chocolate.
Menta granizada	Helado de menta con chocolate.
Chocolate	Cacao.
Chocolate Suizo	Chocolate suave con chispas de chocolate blanco y cerezas.

Vainilla	Helado de vainilla.
HELADOS FROZEN DE FRUTAS	DESCRIPCIÓN
Mango	Helado de mango.
Naranja	Helado de naranja.
Fresa	Helado de fresa.
Piña	Helado de piña.

Nota. Elaborado por: Karen Sumbana. (2022).

Características.

Para la elaboración de cada uno de los helados artesanales FRUTI DELY existe una ardua labor por parte del personal que labora en la heladería, innovación, creación y compromiso. En el área de producción los helados serán preparados bajos específicos manuales de BPM, bioseguridad, calidad, con el fin de brindar al cliente un producto final de primera, en el área de servicio y atención al cliente los empleados están siempre a disposición de los clientes y público en general con el fin de satisfacer sus necesidades y sobre todo las dudas durante la visita a la heladera.

Calidad

La heladería FRUTI DELY para la presentación y distribución de sus helados que ofrece a sus clientes y público en general contarán con sus respectivas normas de calidad y seguridad en la elaboración de los productos los cuales son apropiados y diseñados minuciosamente dentro de la heladera, en los que se toma en cuenta indicadores de calidad tales como:

- Cadena de frío de la materia prima.
- Tiempos de cocción por producto.
- Aseo personal de los empleados.
- Limpieza y desinfección detallada del área de trabajo.
- Limpieza y desinfección de utensilios y máquinas dentro de la heladería

- Análisis de puntos críticos de control.
- Tipos y medios de contaminación de alimentos.

Estilo.

FRUTI DELY opera un estilo delicado con colores pasteles que va acorde con los sabores de los helados y las frutas, tratando de reunir los colores con la recreación, el local tendrá una temática atractiva, así como los nombres de los helados y conos, en cuanto al producto en sí, la presentación será llamativa en base a los diseños atrayentes, mostrando con esto una manera diferente de ver y disfrutar de un helado.

Marca.

FRUTI DELY es un nombre interesante y atractivo formado por dos términos, en este caso FRUTI viene a hacer referencia con las frutas, ingredientes principales dentro de los helados y DELY hace referencia a DELICADA como se había mencionado anteriormente, FRUTI DELY es una empresa que busca dar un ambiente diferente, ofreciendo un helado de calidad y con un buen sabor con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes.

Producto aumentado.

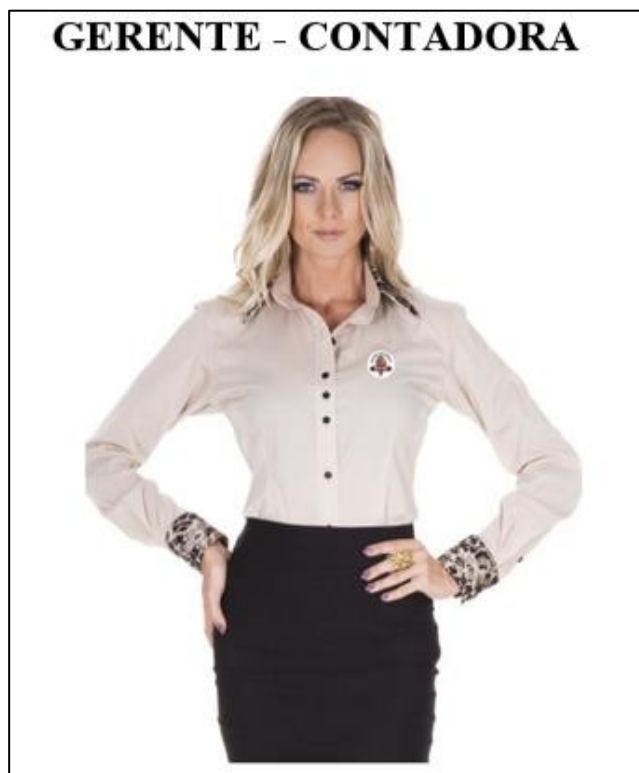
Marcar la diferencia en el producto siendo helados con diseños exclusivos con muy buenos precios como son helados con paletas con silbatos incluidos para gusto del cliente, también se dispondrá de helados con galletas de cono de distintos sabores a frutas frescas adquiridas a los agricultores locales.

Plan de introducción al mercado.**Distintivos uniformes.****Gerente General – Contadora**

El gerente general y la Contadora usarán los mismos uniformes específicos del establecimiento, con los respectivos distintos del mismo, los uniformes constarán de:

- Camisa color beige manga larga, con detalles color negro.
- Falda de tela color café.

Ilustración 22: Uniforme de la Gerente – Contadora Heladería FRUTI DELLY.



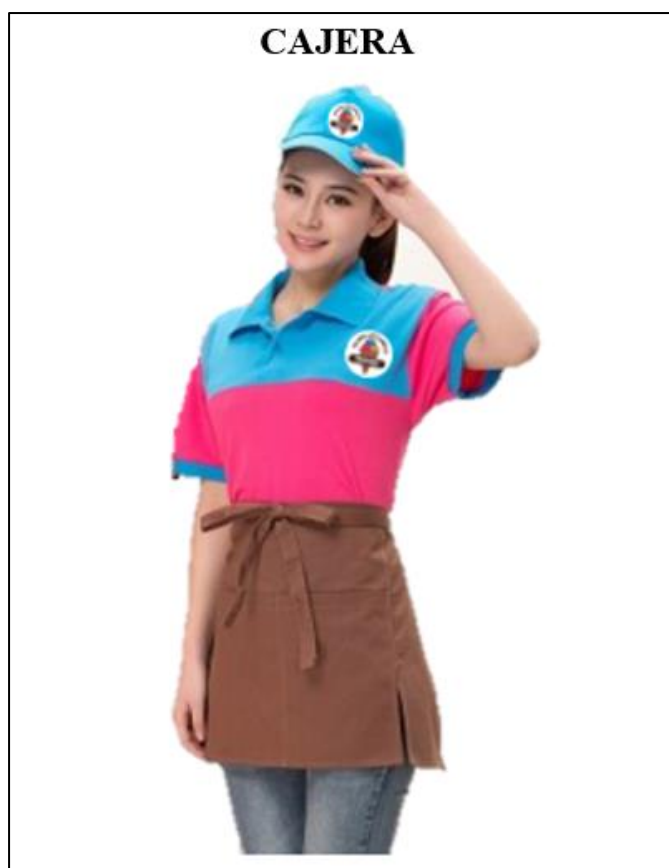
Nota. Elaborado por: Karen Sumbana. (2022).

Cajera.

El mesero y la cajera usarán el uniforme proporcionado por la heladería, los mismo que tendrá las respectivas características del mismo, el uniforme constará de:

- Camiseta polo en color celeste y rosado.
- Pantalón jean color azul.
- Gorra color celeste con su respectivo logo distintivo de la heladería.
- Delantal falda corta color café.

Ilustración 23: Uniforme - Cajera Heladería FRUTI DELLY.



Nota. Elaborado por: Karen Sumbana. (2022).

Chef.

- Camisa color blanco $\frac{3}{4}$ con el logo distintivo de la heladería.
- Faldón azul.
- Pantalón de tela color azul.
- Zapatos blancos de cocina.
- Toca de chef color blanco.
- Pañuelo azul de cocina.

Ilustración 24: Uniforme Chef Heladería FRUTI DELLY.



Nota. Elaborado por: Karen Sumbana. (2022).

Materiales de identificación.

Imagotipo

Ilustración 25: Imagotipo de heladería FRUTI DELLY.



Nota. Elaborado por: Karen Sumbana. (2022).

Elementos a destacar:

- Diseño en forma de helado.
- El logotipo del establecimiento “FRUTI DELLY”

Los colores usados:

- Color naranja: representa creatividad y éxito.
- Rosado: Representa la dulzura.
- Celeste: Representa seguridad y responsabilidad.
- Café: Representa la calidad y confianza.
- Blanco: Representa la pureza.

El logotipo de la heladería artesanal FRUTI DELLY, resalta la creatividad, seguridad y calidad para ofrecer los mejores productos a nuestros clientes.

Tarjeta de presentación.

En el anverso puede apreciarse el Isotipo de la empresa.

Ilustración 26: Anverso tarjeta de presentación heladería FRUTI DELY.



Nota. Elaborado por: Karen Sumbana. (2022).

En el reverso de nuestra tarjeta de presentación hay datos de contactos, en este caso de la Gerente General, se observa también las páginas de redes sociales, dirección de la heladería.

Ilustración 27: Reverso tarjeta de presentación heladería FRUTI DELY.

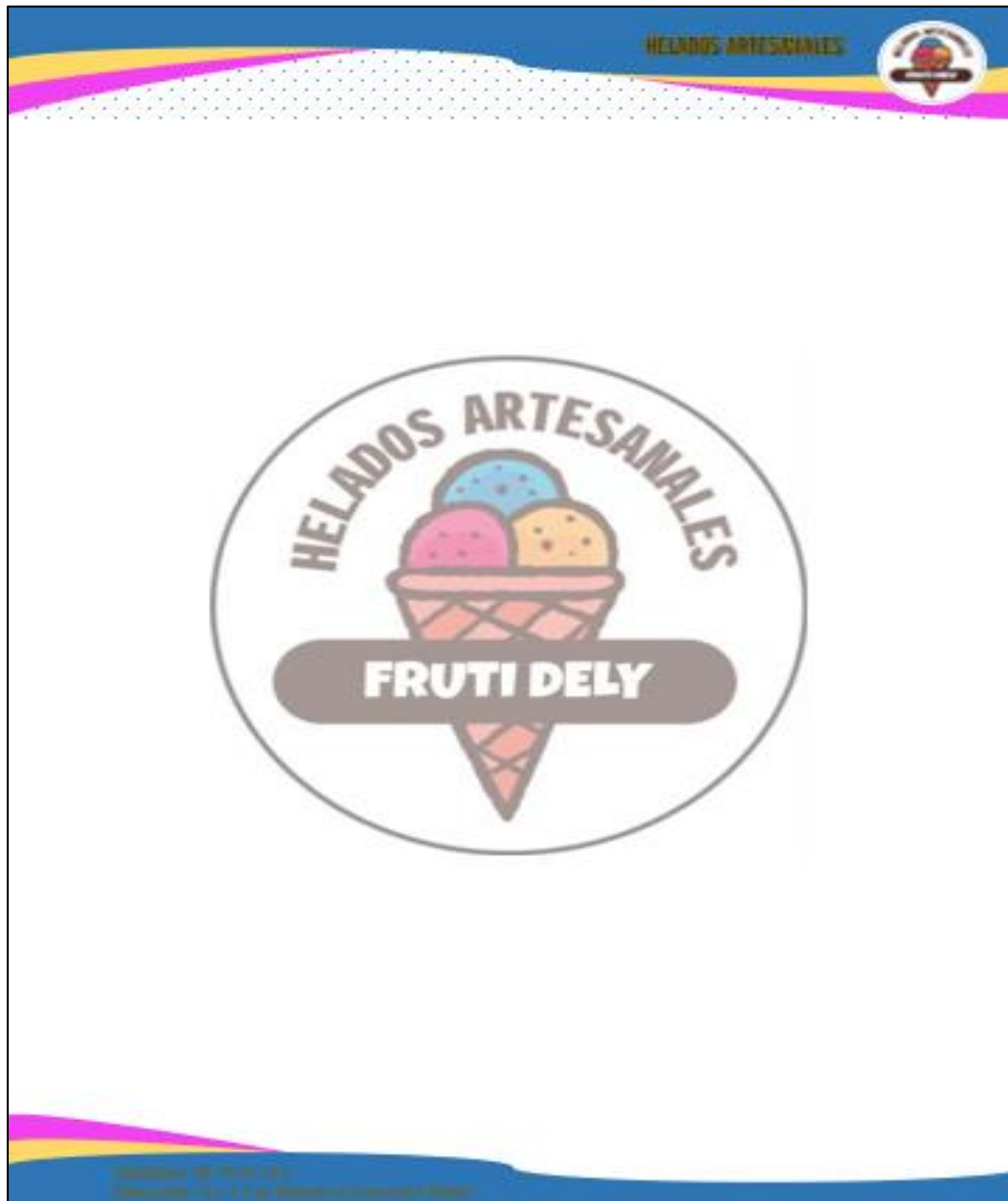


Nota. Elaborado por: Karen Sumbana. (2022).

Hoja membretada.

En la heladería FRUTI DELY como otro elemento de identidad corporativa se utilizará la hoja membretada, que será utilizada en impresión de facturas, oficios, cartas y declaraciones formales a empresas y personal que labora en la heladería, para ello se ha elaborado una hoja membretada presentada a continuación:

Ilustración 28: Hoja membretada Heladería FRUTI DELY.



Nota. Elaborado por: Karen Sumbana. (2022).

Canales de distribución y puntos de ventas.

El canal de distribución y zona de venta físico de la heladería es su establecimiento ubicado en el Barrio los Cactus del cantón San Cristóbal, Provincia de Galápagos, en la Av. 12 de febrero y Juan José Flores.

- **Promoción.**

- ❖ El canal de promoción serán las redes sociales, Instagram, Facebook y WhatsApp.
- ❖ Una vez que la heladería este posesionada en el mercado, se optará por medios de promoción tradicionales como las radios locales del cantón San Cristóbal.

- **Contactos.**

- ❖ Tarjetas de presentación.
- ❖ WhatsApp.
- ❖ Teléfono

- **Correspondencia.**

- ❖ A través del email corporativo.

- **Negociación.**

- ❖ Directa en la heladería con cita previa.
- ❖ Vía telefónica.

- **Financiamiento.**

Tabla 17: Financiamiento.

Tarjetas de presentación	100 unidades	\$3.50
Publicidad Facebook	1 vez al mes	\$10.00
Hojas membretadas	3 rollos al mes	\$9.00
Promociones en radios locales	2 veces al mes	\$20.00
TOTAL MENSUAL PUBLICIDAD		\$42.50
TOTAL ANUAL PUBLICIDAD		\$510
Uniformes del personal		\$220.00
TOTAL ANUAL, PUBLICIDAD Y UNIFORMES		\$730.00

Nota. Elaborado por: Karen Sumbana. (2022).

Riesgo y oportunidades del negocio.

El riesgo más importante que actualmente enfrentan, no solo FRUTI DELY, sino también todos los establecimientos comerciales son la emergencia sanitaria nacional a causa del COVID 19, y la entrada de nuevos competidores, por lo tanto, todo establecimiento debe cumplir con las medidas necesarias de bioseguridad, sobre todo en la manipulación y en el proceso de producción de los helados y la entrega del helado final al cliente.

La oportunidad más grande que tiene FRUTI DELY es la de posicionarse en el mercado con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, en los últimos años muchos sectores productivos fueron perjudicados por la pandemia del COVID 19 y en la actualidad tratan de volver a la normalidad y por lo tanto es la oportunidad que nuevos establecimientos comerciales estén surgiendo y ofrezcan sus servicios y productos.

Fijación de precios.

Fijación de precios por receta estándar.

Los precios en las recetas de helados presentadas a continuación han sido calculados para una sola persona. Se toma en cuenta el costo de los productos usados para preparar el helado y la referencia es el costo por kilogramo del producto. A este valor se le van a sumar porcentajes de diversos factores que intervienen en el momento de la producción, por ejemplo:



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

En la receta se puede estimar cuál es el porcentaje de estos valores, luego de una sumatoria de estos se define el precio final del helado.

A continuación, se presentan los costos de 2 recetas:



- Helado Yogutropical
- Helado de aguacate con maní

Tabla 18: Helado de yogurt tropical, receta estándar de costos

		FICHA TÉCNICA DE PRODUCCIÓN		
		RECETA ESTÁNDAR DE COSTOS		
NOMBRE DEL HELADO:	Helado Yogutropical		Código: 001	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	27/07/2022		Chef: Miguel Zurita	
INGREDIENTE	MEDIDA	COSTO (KG)	CANTIDAD	TOTAL
kiwis	g	\$2.55	3	\$0.77
Fresas	g	\$0.90	3	\$0.27
naranja	g	\$1.25	2	\$0.25
mora	g	\$3.00	2	\$0.60
cereza	g	\$5.60	5	\$0.28
Yogurt natural	ml	\$8.50	3 ml	\$0.26
Stevia	sobre	\$0,10	1	\$0,10
Barquillos		\$0,15	2	\$0,30
FOTOGRAFÍA			Total bruto	\$2.83
			10% imprevistos	\$0.28
			Total neto	\$3.11
			Gasto de fab. 15%	\$0.47
			Factor costo 33,33%	\$1.04
			M.O. 45%	\$1.40
			G. Admin 12%	\$0.37
			45% utilidad	\$1.40
			Subtotal	\$8.07
			12% IVA	\$0.96
			10% servicio	\$0.81
Total	\$9.84			

Nota. Elaborado por: Karen Sumbana. (2022).

Tabla 19: Paleta de aguacate y maní, receta estándar de costos.

		FICHA TÉCNICA DE PRODUCCIÓN		
		RECETA ESTÁNDAR DE COSTOS		
NOMBRE DEL HELADO	Paleta de aguacate y maní		Código: 001	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	27/07/2022		Chef: Miguel Zurita	
INGREDIENTE	MEDIDA	COSTO (KG)	CANTIDAD	TOTAL
Aguacate	g	\$1,25	1	\$0,12
leche	ml	\$0,75	5	\$0,37
Mantequilla de mami	Tz	\$1,20	1/2	\$0,06
Yogurt griego	Tz	\$2,50	1/2	\$0,12
azúcar	g	\$1,00	1	\$0,01
FOTOGRAFÍA			Total bruto	\$0,68
			10% imprevistos	\$0.068
			Total neto	\$0,75
			Gasto de fab. 15%	\$0.11
			Factor costo 33,33%	\$0.25
			M.O. 45%	\$0.33
			G. Admin 12%	\$0.09
			45% utilidad	\$0.33
			Subtotal	\$1.93
			12% IVA	\$0.23
			10% servicio	\$0.19
	Total	\$2,35		

Nota. Elaborado por: Karen Sumbana. (2022).

Implementación del negocio.

- Arriendo del local.

Tabla 20: Arriendo del local heladería FRUTI DELY.

ARRIENDO DEL LOCAL		
Pago mensual	Pago semestral	Pago anual
\$350,00	\$2.100	\$4.200

Elaborado por: Karen Sumbana. (2022).

- Equipos industriales.

Tabla 21: Equipos industriales heladería FRUTI DELY.

EQUIPOS Y MAQUINARIAS INDUSTRIALES			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Pasteurizadora	1	\$1,500	\$1,500
Congelador Electrolux 508 lt 18 pies	2	\$870,00	\$1,740
Congelador de helados	2	\$1,800	\$3,600
Cocina industrial	1	\$260,00	\$260,00
Licuada Oster Pro Semi industrial ¼	2	\$100	\$200
Batidora industrial	1	\$650,00	\$650,00
Campana Mabe	1	\$99,99	\$99,99
Aire acondicionado chingo	3	\$489,00	\$1,467
Mesa de acero inoxidable	2	\$120,00	\$240,00
Balanza electrónica digital	2	\$28,49	\$56,98
Balanza gramera	2	\$3,75	\$7,50
Termómetro	1	\$15,40	\$15,40
TOTAL			\$9.836,87

Nota. Elaborado por: Karen Sumbana. (2022).

- **Equipos de computación.**

Tabla 22: Equipos de computación heladería FRUTI DELLY.

EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Sistema de facturación	1	\$1.598	\$1.598
Computadora AIO HP	2	\$525,00	\$1,050
Impresora Epson L3250	1	\$285,00	\$285,00
Cámaras de seguridad	3	\$94,00	\$282,00
Celular Xiaomi Note 10 Pro	1	\$290,00	\$290,00
Televisor 43 pulgadas	1	\$329,00	\$329,00
TOTAL			\$3,834

Nota. Elaborado por: Karen Sumbana. (2022).

- **Muebles y enseres.**

Tabla 23: Muebles y enseres heladería FRUTI DELLY.

MUEBLES Y ENSERES			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Escritorio	2	\$65,00	\$130,00
Silla de madera	12	\$29,50	\$354,00
Sillas giratorias	2	\$44,90	\$89,90
Silla taburetes	4	\$69,00	\$276,00
Mesa redonda de vidrio	3	\$104,99	\$314,97
Set de cuchillos X9	1	\$19,99	\$19,99
Silla para cajera	1	\$58,99	\$58,99
Mesa de reuniones	1	\$100	\$100
Cuchara para helado	2	\$2,50	\$5,00
Tabla de picar	2	\$12,25	\$24,50
TOTAL			\$1.373,35

Nota. Elaborado por: Karen Sumbana. (2022).

- **Equipos industriales de seguridad.**

Tabla 24: Equipos industriales de seguridad heladería FRUTI DELY.

EQUIPOS INDUSTRIALES DE SEGURIDAD			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Extintor recargable 10 libras	2	\$21,00	\$42,00
Rótulos de señaléticas (Baño, salida, normas de bioseguridad, extintor)	5	\$2,50	\$12,50
Bomba fumigadora de mano desinfectante.	2	\$21,00	\$42,00
TOTAL			\$96,50

Nota. Elaborado por: Karen Sumbana. (2022).

- **Suministros de oficina.**

Tabla 25: Suministro de oficina heladería FRUTI DELLY.

SUMINISTROS DE OFICINA			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Papel bond, resma	5	\$5,50	\$27,50
Esferos BIC caja	2	\$3,50	\$7,00
Lápiz, caja	1	\$3,00	\$3,00
Libreta	5	\$1,50	\$7,50
Grapadoras	3	\$2,00	\$6,00
Grapas (caja)	4	\$1,00	\$4,00
Resaltador	2	\$1,00	\$2,00
Tijera	4	\$1,75	\$7,00
Clip (100)	4	\$0,90	\$3,60
Archivadores	3	\$5,00	\$15,00
Cinta de embalaje	5	\$1,50	\$4,50
Perforadora	3	\$2,50	\$7,50
TOTAL			\$94,60

Nota. Elaborado por: Karen Sumbana. (2022).

- **Servicios básicos.**

Tabla 26: Servicios básicos heladería FRUTI DELLY.

SERVICIOS BÁSICOS	
DESCRIPCIÓN	PAGO MENSUAL
Agua	\$40,00
Luz	\$120,00
Teléfono	\$15,00
Internet	\$22,00
TOTAL	\$197,00
TOTAL, ANUAL	\$2,364

Nota. Elaborado por: Karen Sumbana. (2022).

- **Materiales de limpieza.**

Tabla 27: Materiales de Limpieza de heladería FRUTI DELLY.

MATERIALES DE LIMPIEZA			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Trapeador	2	\$4,00	\$8,00
Escoba	2	\$3,50	\$7,00
Fundas de basura (12 unidades)	10	\$2,50	\$25,00
Recolector de basura	2	\$2,50	\$5,00
Cloro 1 gal	1	\$5,00	\$5,00
Lava vajilla liquido	3	\$1,75	\$5,75
Fibra/lustre	2	\$1,00	\$1,00
Jabón líquido manos 1 gal	2	\$6,00	\$12,00
Papel higiénico X12	5	\$6,00	\$30,00
Toalla de papel	6	\$2,50	\$15,00
TOTAL			\$113,75

Nota. Elaborado por: Karen Sumbana. (2022).

4. PROCESO DERECHO EMPRESARIAL

Con el propósito de adicionar formalidad a la heladería, se cumplieron los respectivos trámites y permisos correspondientes.

- **Servicio de Rentas Internas / SRI**
- **RUC**

Es un instrumento que tiene por función registrar e identificar a los contribuyentes con fines impositivos y proporcionar esta información a la Administración Tributaria. Sirve para realizar alguna actividad económica de forma permanente u ocasional en el Ecuador. Corresponde al número de identificación asignado a todas aquellas personas naturales y/o sociedades, que sean titulares de bienes o derechos por los cuales deben pagar impuestos. (Sri.gob.ec, 2022)

Para legalizar la heladería FRUTI DELLY y tener permiso de SRI se debe tener los siguientes documentos:

- Cédula de identidad.
- Copia de carnet de residencia.
- Planilla de servicio básico de luz, agua o teléfono de los últimos meses-
- Correo electrónico propio.
- Número de celular y número convencional.

- **Patente Municipal**

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 547 del COOTAD, están obligados al pago anual del impuesto de patentes municipales las personas naturales, jurídicas, sociedades, nacionales o extranjeras, con establecimiento en la jurisdicción municipal metropolitana, que ejerzan permanentemente actividades comerciales, industriales, financieras, inmobiliarias y profesionales. (Derechoecuador.com, 2014)

Se paga una vez por año y su valor está calculado por cada municipio, en este caso será el Gobierno Autónomo Descentralizado de San Cristóbal de la Provincia de Galápagos. Según el código Orgánico de Organización Territorial, en sus artículos 546 al 551, establece a favor de los municipios el cobro de impuestos de patentes municipales a todos los comerciantes y los que ejerzan diligencias económicas.

Los requisitos que se solicitan son:

- Copia de RUC.
 - Copia de cédula, papeleta de votación y residencia.
 - Pago cuerpo de bomberos.
-
- **IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social)**

El Instituto de Seguridad Social es una entidad, cuya organización y funcionamiento se fundamenta en los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad y suficiencia. Tiene como misión proteger a la población urbana y rural que se encuentre afiliada al IESS. (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2022)

El Registro Patronal en el Sistema de Historia Laboral, se lo obtiene en el IESS y no tiene ningún costo. (IESS, 2021)

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

- **Emisión de permisos de funcionamiento por el cuerpo de bomberos.**

Es la autorización que el Cuerpo de Bomberos emite a todo local para su funcionamiento y que tendrá una vigencia de un año. (gob, 2022)

Para la obtención del respectivo permiso se debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Obtener en ventanilla el formulario de solicitud para el permiso de funcionamiento.
- Solicitud de inspección del establecimiento.
- Copia del registro único de contribuyente (RUC).
- Copia de cedula de identidad del propietario o representante legal.
- Pago del impuesto predial.

Para otorgar el permiso de la heladería debe tener:

- Extintor.
- Señaléticas.
- Rótulos ECU 911

- **Agencia de Regulación, Control y vigilancia Sanitaria / ARCSA.**

El permiso de funcionamiento es el documento otorgado por la ARCSA a los establecimientos sujetos a control y vigilancia sanitaria que cumplen con todos los requisitos para su funcionamiento, establecidos en la normativa vigente, a excepción de los establecimientos de servicio de salud. (Controlsanitario, 2022)

Procedimiento de Obtención de Permiso de Funcionamiento.

- Ingresar al sistema informático del ARCSA permisosfuncionamiento.controlsanitario.gob.ec, con usuario y contraseña.
- Una vez registrado, se podrá obtener el permiso de funcionamiento.

- Llenar el formulario (anexar los requisitos de acuerdo a la actividad del establecimiento).
- Emitir el orden de pago, se podrá imprimir después de 24 horas de haberse generado la orden de pago proceder a cancelar su valor.

Se debe adjuntar los siguientes requisitos:

- Cédula de ciudadanía o identidad del propietario o representante legal.
- Registro Único de Contribuyentes.

5. PROCESO DE IMPACTO AMBIENTAL Y SOCIAL

Objetivo de área

El impacto ambiental es la alteración del medio ambiente, provocada directa o indirectamente por un proyecto o actividad en un área determinada, en términos simples el impacto ambiental es la modificación del ambiente ocasionada por la acción del hombre o de la naturaleza. (Impacto-ambiental, 2022)

Por lo cual FRUTI DELY tiene como objetivo prevenir daños que se pueda causar al medio ambiente con el funcionamiento de la heladería, velar por que está se lleve a cabo en todas las funciones y áreas de la actividad que ejecuta la empresa. Se recalca que la protección del medio ambiente es de todos los que forman la empresa FRUTI DELY por lo que se debe proceder en cada situación con un comportamiento responsable tanto dentro como fuera de la empresa.

Centro de gestión de residuos sólidos GADM San Cristóbal

El centro de gestión de residuos sólidos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Cristóbal Provincia de galápagos, desempeña actividades de procesamiento intermedio de la basura, es decir compacta los envases plásticos y aluminio, procesa la basura orgánica para convertirla en compost: y finalmente realiza la disposición final de la basura “rechazo” en el relleno sanitario. Cuenta con licenciamiento Ambiental otorgada por el ministerio del Ecuador mediante Resolución N. 091 del 15 de noviembre del 2006, compuesto por las siguientes áreas: (Sancristobalgalapagos.gob.ec, 2022)

- Reciclables: Recepción sistematización y almacenamiento de la basura reciclable.
- Rechazo: Recepción y empaque de la basura que no puede ser reciclada ni reutilizada.
- Compostaje: Recepción de la basura orgánica y producción de compost.
- Relleno sanitario: Disposición final del material de rechazo.

La responsabilidad ambiental y social en la heladería contribuirá de algunas soluciones con el objetivo de reducir los impactos ambientales y mejorar la calidad de vida de los habitantes del Barrio los Cactus, las actividades humanas pueden ser renovadas con buenos cambios de posición, soluciones innovadoras, utilizando los respectivos tachos de basura:

- Verde.
- Negro.
- Azul

Impacto ambiental

Identificación de impactos ambientales que pueda ocasionar FRUTI DELY

Los problemas de tipo medioambiental que FRUTI DELY identifica en el sector de limpieza se divide fundamentalmente en cuatro campos:

- Residuos.
- Ruidos
- Agua.
- Aire.

Residuos sólidos:

- Productos de limpieza.
- Envases
- Residuos urbanos (papeles, cartones, envolturas, fundas)

Ruidos

El ruido es un sonido riguroso y molesto, por niveles no necesariamente altos que son potencialmente dañosos para el aparato auditivo, la contaminación sónica es uno de los grandes problemas en la sociedad moderna a escala mundial.

El reconocimiento del ruido es un peligro para la salud, sus efectos han pasado a ser queridos como un problema sanitario cada vez más importantes en los impactos ambientales.

Los ruidos que ocasionan la heladería FRUTI DELY es en la manipulación de la maquinaria en la producción de los helados

Agua

La contaminación por derrames es sustancial en el sector de la limpieza debido a la gran cantidad de aguas que se crean en dichas actividades y el deshecho que se hace de ellas.

Los contaminantes fundamentales existentes en las aguas de limpieza serán:

- Suciedades arrastradas por dichas aguas (sólidos en detención, elementos químicos en limpiezas industriales).
- Sustancias químicas.
- Vestimento de sustancias desfavorables al alcantarillado.

Aire

El impacto generado por el aire es la generación del calor, de ruidos y la muestra de malos olores.

Gasto de energía.

Para la producción de helados el consumo de energía es alta ya que pasa por todas las etapas de enfriamiento dentro de la empresa.

Medidas para contrarrestar los impactos generados por la heladería

FRUTI DELLY

- Buenas Prácticas para la reducción del consumo de agua.
- Buenas Prácticas para la reducción del consumo de energía.
- Control del consumo de agua
- Limpieza en seco de la superficie
- Ejecutar formación continua al personal para garantizar una correcta manipulación, dosificación y uso de los productos de limpieza y maquinaria de la heladería, así como de las rutinas de limpieza de las instalaciones,
- Reducir, reciclar y reutilizar.
- Clasificación correcta de la basura en sus respectivos tachos.

Impacto social

Igualdad de género

La igualdad de género se define como “La igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades de las mujeres y los hombres, y los niños y las niñas”, la igualdad no significa que las mujeres y los hombres sean lo mismo, sino que los derechos, las responsabilidades y las oportunidades no dependen del sexo con el que nacieron. (Igualdad de genero, 2022)

FRUTI DELLY prevalecerá la participación igualitaria de hombres y mujeres.

Generar empleos.

La heladería FRUTI DELLY genera empleos a los habitantes del sector tanto personas profesionales como no profesionales, de acuerdo a los perfiles para los cargos solicitados, brindándoles capacitaciones, formando un personal con extensa experiencia y conocimiento.

Considerando también la equidad de género en todos los campos con participación de hombres y mujeres, incentivando a todo el personal de FRUTI DELY con premio al mejor trabajador del año, cumpleaños, canastas navideñas a cada empleado.

Atracción de empleados.

FRUTI DELY mantendrá una política que influya una gestión empresarial eficaz y responsable de manera que los empleados se sientan motivados y seguros de su lugar de trabajo y empiecen alcanzar motivación y entusiasmo en sus actividades encomendadas.

6. PROCESO FINANCIERO

Introducción

En el siguiente capítulo se especifica el análisis financiero de la empresa y para esto fueron aplicadas las siguientes herramientas, con el fin de estudiar la viabilidad económica financiera de la heladería FRUTI DELLY.

Activos fijos

Los activos fijos son los recursos económicos con los que se cuenta una empresa y los cuales se espera que brinden beneficios a través de la operación de la misma. El activo fijo se refiere al bien que posee una empresa o negocio, sea tangible o intangible, una de sus características es que no pueden convertirse en liquidez a corto plazo, los activos fijos son necesarios para el funcionamiento de una empresa. (Kueski, 2020), sumando como total de activos fijos para la empresa se tiene: \$15.140,72.

Tabla 28: Activos Fijos

ACTIVOS FIJOS	
Equipos y maquinarias	\$9.836,87
Muebles y enseres	\$1.373,35
Equipos de computación	\$3,834
Equipos Ind. / Seguridad	\$96,50
TOTAL	\$15.140,72

Nota. Elaborado por: Karen Sumbana. (2022).

Activos diferidos

Los activos diferidos, también son conocidos como cargos diferidos, costos diferidos o débitos diferido, son bienes y servicios que ah adquirido una empresa de manera anticipada y que no necesariamente se usan en la inmediatez. (Mundi, 2021)

Los gastos legales serán de \$800, el permiso de funcionamiento \$15,00, la patente municipal \$63,60 y el permiso de los bomberos de \$21,00, suman un total de \$1.004,13 en activos diferidos.

Tabla 29: Activos Diferidos.

ACTIVOS DIFERIDOS	
Gastos legales	\$800
Permiso de funcionamiento	\$15,00
Patente municipal	\$63,60
Bomberos	\$21,00
ARCSA	\$104,53
TOTAL	1.004,13

Nota. Elaborado por: Karen Sumbana. (2022).

Capital de trabajo

El capital de trabajo es un indicador financiero que se utiliza para determinar los recursos financieros con que dispone una empresa para operar sin sobresaltos y de forma eficiente, es el dinero con que se cuenta para hacer funcionar el negocio día a día, lo que implica el dinero suficiente para la compra de mercancías, pago de salarios, de servicios público, arrendamientos, etc. (Gerencie, 2022)

En lo que corresponde a la heladería, mensualmente tenemos un costo de materia prima \$2.000; servicios básicos (Agua, luz, teléfono, internet) el valor de \$591,00; de sueldos y salarios de \$13.724; materiales de oficina \$23,65; materiales de limpieza \$28,43; alquiler de local \$1.050,00; gastos de publicidad \$182,5. Este valor

fue multiplicado por 3 meses que se estipula el capital de trabajo dando como un total de \$16.077,46.

Tabla 30: Capital de Trabajo.

CAPITAL DE TRABAJO	3 MESES
Sueldo	\$13.724
Servicios Básicos	\$591,00
Material de Oficina	\$23,65
Material de Limpieza	\$28,43
Alquiler de Local	\$1.050,00
Publicidad	\$182,5
Adquisición de Materia Prima	\$500
Gastos Financieros	\$525
TOTAL INVERSIÓN	\$16.077,46

Nota. Elaborado por: Karen Sumbana. (2022).

La inversión total son todos los gastos que se efectúan teniendo en cuenta activos fijos, diferidos y capital de trabajo para tres meses en total de inversión para la Heladería es de \$32.222,31.

Tabla 31: Inversión.

TOTAL DE INVERSIÓN	
Total Activos Fijos	\$15.140,72
Total Activos Diferidos	\$1.004,13
Total Capital de trabajo	\$16.077,46
TOTAL DE INVERSIÓN	\$32.222,31

Nota. Elaborado por: Karen Sumbana. (2022).

Sueldos

A continuación, se detalla el cuadro de sueldos con todos los beneficios legales, aporte al IESS, con valores mensuales y anuales.

Tabla 32: Sueldos.

VALORES	GERENTE	CONTADORA	CAJERA	CHEF
Sueldo	\$950,00	\$900,00	\$700,00	\$750,00
Décimo Tercero	\$79,17	\$75,00	\$58,33	\$62,50
Décimo Cuarto	\$39,58	\$37,50	\$29,17	\$31,25
Aporte de IESS Personal (9.45%)	\$89,78	\$85,05	\$66,15	\$70,88
Aporte de IESS Patronal (11.15%)	\$105,93	\$100,35	\$78,05	\$83,63
Fondo de Reserva (8.33%)	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
Vacaciones	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
TOTAL MENSUAL	\$1.264,45	\$1.197,90	\$931,70	\$998,25
TOTAL PERSONAL MENSUAL	\$4.392,30			
TOTAL PERSONAL ANUAL	\$52.707,60			

Nota. Elaborado por: Karen Sumbana. (2022).

El total de sueldo a pagar incluido todos los beneficios legales es de \$52.707,60 anual.

Depreciación activos fijos.

La depreciación de los activos fijos se realizará de acuerdo a la naturaleza de los bienes, a la duración de su vida útil y la técnica contable, para que este gasto sea deducible, no podrá superar los siguientes porcentajes. (Derechoecuador, 2018)

- Inmuebles (excepto terrenos), naves aeronaves, barcasas y similares 5% anual.
- Instalaciones, maquinarias, equipos y muebles 10% anual.
- Vehículos, equipos de transporte y equipo caminero móvil 20% anual.
- Equipos de cómputo y software 33,33% anual.

En la siguiente tabla, se verá la cuantificación económica del desgaste por el paso del tiempo de los bienes. Los activos fijos para la Heladería son los siguientes: Equipos industriales \$10%, equipos de computación, 33,33% y muebles y enseres con el 10% dando así un total de \$2.408,54.

Tabla 33: Depreciación Activos Fijos.

DEPRECIACIÓN ACTIVOS FIJOS			
		% DEPRECIACIÓN	DEPRECIACIÓN
Equipos Industriales	\$9.933,37	10%	\$993,337
Equipos de Computación	\$3834	33,33%	\$1.277,8722
Muebles y Enseres	\$1.373,35	10%	\$137,335
TOTAL DEPRECIACIÓN ACTIVOS FIJOS			\$2.408,54

Nota. Elaborado por: Karen Sumbana. (2022).

Amortizaciones.

Este es el valor que recupera la empresa por constitución de la misma. La amortización del establecimiento es de un 20%, a su vez equivale a \$200,826 ya que el monto por constitución es \$1004,13.

Tabla 34: Amortizaciones.

AMORTIZACIONES			
PORCENTAJE AMORTIZACIÓN			
Gastos de Constitución	1004,13	20%	200,826

Nota. Elaborado por: Karen Sumbana. (2022).

Tabla de Amortización.

Se presenta la tabla de amortización, que incluye el valor de \$15000 que se solicitará a una entidad bancaria, calculando el pago en 5 años con una tasa de interés del 14% y un método de amortización francés con cuotas fijas.

Tabla 35: Tabla de Amortización.

TABLA DE AMORTIZACIÓN				
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	4369,25	1.007,25	3.362,00	3.832,68
5	4369,25	536,57	3.832,68	0,00

Nota. Elaborado por: Karen Sumbana. (2022).

Se indica el manejo de pago de la suma de \$15000, llegando al año 5, el pago del interés de \$536,57 y el pago del capital de \$3.832,68, para que al final del periodo establecido nos dé un saldo de cero dólares.

Estructura de capital.

Una empresa se puede financiar con recursos propios (Capital) o con recursos pedidos en préstamos (Pasivos). La proporción entre una y otra cantidad es lo que se conoce como estructura del capital. En otras palabras, la estructura de capital, es la mezcla específica de deuda a largo plazo y de capital que la empresa utiliza para financiar sus operaciones. (Esparza, s.f.)

La estructuración del capital para el presente proyecto se encuentra desarrollado de la siguiente manera: Capital Propio \$17.222,31 con una estructura del 53%; costo del 13% con una tasa de descuento de 6,9%; Capital Financiero \$15.000 con una estructura del 47%; costo de 14% con una tasa de descuento de 6,5%; con un total de inversión de \$32.222,31; la sumatoria total nos da una estructura del 100% y TMAR (Tasa mínima de rendimiento) que es la suma de las tasas de descuento con un total de 13,5%, tomando en cuenta la tasa activa y pasiva para el cálculo.

Tabla 36: Estructura del Capital.

ESTRUCTURA DE CAPITAL					
		Estructura	Costo	TD	
Capital Propio	17.222,31	53%	13%	6,9%	
Capital Financiero	15.00	47%	14%	6,5%	
TOTAL	32.222,31	100%		13,5%	TMAR

Nota. Elaborado por: Karen Sumbana. (2022).

Punto de equilibrio.

En la siguiente tabla se valoran los costos fijos que va a poseer la Heladería, son aquellos costos que la empresa debe solventar independientemente de su nivel de operación, es decir, produzca o no produzca se debe pagar, el valor se calculó con los valores de materia prima, alquiler, sueldos y servicios básicos, dando un total de \$5.105,97.

Tabla 37: Costos Fijos.

COSTOS FIJOS	
Materia prima	166,67
Arriendo	350
Sueldos	4392,3
Servicios básicos	197
TOTAL	5105,97

Nota. Elaborado por: Karen Sumbana. (2022).

El margen de distribución es el resultado de quitar los costes variables al precio de venta, es decir son los beneficios de una sociedad sin considerar los costos fijos. Para la heladería se tomó en cuenta los valores del helado que sería el servicio principal de una heladería, entonces el costo es de \$2,83 y el precio es de \$8,07 por lo que el margen de contribución será de \$5,24.

Tabla 38: Margen de Contribución.

Precio	8,07	
Costo	2,83	
Ganancia	5,24	MARGEN DE CONTRIBUCIÓN

Nota. Elaborado por: Karen Sumbana. (2022).

El punto de equilibrio es uno de los elementos centrales en cualquier tipo de negocio pues nos permite determinar el nivel de ventas necesario para cubrir totales o, en otras palabras, el nivel de ingresos para cubrir los costes fijos y los costes variables. (Moreno, 2021)

Tabla 39: Punto de Equilibrio.

	NÚMERO	VALOR	TOTAL
Venta	974	\$8,07	7863,6
Costo	974	\$2,83	2757,6
Gasto			5105,97
PUNTO DE EQUILIBRIO			0

Nota. Elaborado por: Karen Sumbana. (2022).

Tabla 40: Ventas Proyectadas.

VENTAS PROYECTADAS			
NÚMERO	VALOR	TOTAL	
1690	13638,3	163659,6	Ventas
1690	4782,7	57392,4	Costos

Nota. Elaborado por: Karen Sumbana. (2022).

Costos de ventas

El costo de venta se fundamentó en un periodo de cinco años en el mismo que tendremos las ventas proyectadas para conocer los valores del primer año. La siguiente tabla es registrada a cinco años con un crecimiento país del 1% aproximadamente, las ventas observadas en el primer año rendirán una utilidad neta de \$26.346,59 y para el quinto año se estima una utilidad neta de \$31.039,63.

Tabla 41: Flujo de Ventas.

FLUJO DE VENTAS						
	0	1	2	3	4	5
VENTAS		163659,60	168585,75	173660,19	178887,36	184271,87
COSTO DE VENTAS		57392,40	59119,91	60899,42	62732,49	64620,74
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS		106267,20	109465,84	112760,76	116154,86	119651,12
GASTOS ADMINISTRATIVOS		52707,50	54294,00	55928,25	57611,69	59345,80
SERVICIOS BASICOS		2364,00	2435,16	2508,45	2583,96	2661,74
MATERIAL OFIC.		94,60	97,45	100,38	103,40	106,51
MATERIAL DE LIMPIEZA		113,75	117,17	120,70	124,33	128,08
PUBLICIDAD		750,00	772,58	795,83	819,78	844,46
ALQUILER		4200,00	4326,42	4456,65	4590,79	4728,97
DEPRECIACIONES		2408,54	2408,54	2408,54	2408,54	2408,54
AMORTIZACIONES		200,83	200,83	200,83	200,83	200,83
UTILIDAD OPERATIVA		43427,98	44813,70	46241,14	47711,54	49226,20
GASTOS FINANCIEROS		2100,00	1782,30	1420,13	1007,25	536,57
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS		41327,98	43031,40	44821,01	46704,28	48689,62
BASE IMPOSITIVA		14981,39	15598,88	16247,61	16930,30	17649,99
UTILIDAD NETA		26346,59	27432,52	28573,39	29773,98	31039,63

Nota. Elaborado por: Karen Sumbana. (2022).

Flujo de caja.

El flujo de caja se refiere a la información sobre los recursos que genera una empresa, tanto los flujos de entrada como de salida, en un periodo de tiempo específico. Se utiliza para indicar la acumulación neta de activos líquidos durante un periodo concreto. (Eserp.com, s.f.)

Para el primer año se tendrá un flujo neto de caja \$26.686,70 mientras que para el quinto año esta aumentará a \$29.816,33 ya que en este año se recuperará el capital de trabajo.

Tabla 42: Flujo de Caja.

FLUJO DE CAJA						
	0	1	2	3	4	5
UTILIDAD OPERATIVA		43427,98	44813,70	46241,14	47711,54	49226,20
DEPRECIACION		2408,54	2408,54	2408,54	2408,54	2408,54
AMORTIZACION		200,83	200,83	200,83	200,83	200,83
- BASE IMPOSITIVA		14981,39	15598,88	16247,61	16930,30	17649,99
- 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	-80454,70	26.686,70	27.454,94	28.233,64	29.021,35	29.816,33

Nota. Elaborado por: Karen Sumbana. (2022).

Cálculo del TIR y el VAN.

Para finalizar el análisis financiero tenemos el último procedimiento que es el del cálculo del VAN y el TIR que consiste en:

TIR (Tasa Interna de Retorno)

Es la tasa de interés o de rentabilidad que nos ofrece una inversión. Así, se puede decir que la Tasa Interna de Retorno es el porcentaje de beneficio o pérdida que conllevará cualquier inversión. (Software DELSOL, s.f.)

TIR el valor porcentual del flujo de caja (debe ser mayor al TMAR), en este caso el TIR de la empresa posee un valor de 21,74% que en resumen brinda gran utilidad y rentabilidad a la empresa en cuestión, teniendo una diferencia del 13,47% con el TMAR.

VAN (Valor Actual Neto)

Es uno de los indicadores financieros para valorar y determinar la viabilidad y la rentabilidad de un proyecto de inversión, más conocidos y utilizados. Se determina mediante la actualización de los flujos de gastos e ingresos futuros del proyecto. Si el resultado de esta operación es positivo, es decir, si refleja ganancia se puede decir que el proyecto es viable. (Rámirez, 2022), el van es bueno cuando es mayor a cero, por consiguiente, el VAN en la empresa FRUTI DELY es de \$18.458,88 por lo tanto, el negocio es factible.

Tabla 43: Cálculo del TIR y el VAN

CALCULO DEL TIR Y EL VAN	
VAN	18.458,88
TIR	21,74%
TMAR	13,47%

Nota. Elaborado por: Karen Sumbana. (2022).

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones.

El objetivo de este plan de negocio es la producción por motivo que se capacitó a todos los empleados para que nuestra producción sea específica y de buena calidad para los consumidores, así lograr un cambio productivo en el mercado local, el cual dará buenos resultados en precios competitivos y en productos de calidad.

Por medio del desarrollo administrativo de la empresa se establece el objetivo general y específicos a cumplir, se contó con estrategias de marketing las cuales permiten un mejor progreso y direccionamiento empresarial.

A través de este estudio se logró determinar el mercado al cual estará enfocado a toda clase social contando con la presencia de personas de toda edad, en especial de 15 años en adelante, para realizar el respectivo estudio de factibilidad se formuló 10 preguntas a través de la plataforma Google Forms y fueron destinadas a los moradores del barrio los cactus lugar en donde estará ubicada la heladería. También determinamos las estrategias a utilizar para cumplir con la meta establecida.

Lograr identificar los beneficios de la propuesta de valor que favorecerá el gusto de los clientes al brindar productos innovadores elaborados artesanalmente.

Realizado el respectivo estudio ambiental de los distintos impactos que provoca la creación de la heladería, se establecieron medidas para contrarrestar el impacto, tales como buenas prácticas para la reducción del consumo de agua y utilizar las 3 R, REDUCIR, RECICLAR Y REUTILIZAR.

Finalmente, al realizar el estudio financiero del proyecto se obtuvieron resultados positivos para la empresa, un valor actual neto de 18.458,88, una tasa interna de retorno de 21,74%, con un TMAR del 13,47%. Por lo tanto, para el primer año se tendrá un flujo neto de 26.686,70, mientras que para el quinto año tendremos 29.816,33, teniendo en cuenta que en este año se recupera el capital del trabajo, por lo

tanto, se demuestra la factibilidad de llevar a cabo la creación de la heladería FRUTI DELY.

Recomendaciones.

La heladería FRUTI DELY debe ser capaz de efectuar su propio modelo de gestión de innovación, establecido en sus necesidades, relacionadas con su sector y tamaño, sobre todo con su adecuada estrategia y visión.

El mercado actual de los helados en la provincia de Galápagos es intensamente atrayente, la implementación de este proyecto abre las puertas al desarrollo del sector empresarial e industrial

Tener solidificado la parte financiera para visualizar e invertir en el plan de negocio, debido a que se confirmó que es rentable a través de las técnicas de valoración que son el TIR y el VAN.


Para desarrollar un estudio de factibilidad positivo debemos identificar aprendizajes y oportunidades de mejoras durante la ejecución del proyecto.

Innovar e identificar constantemente los gustos y preferencias de los consumidores, crear incentivos de compra mediante promociones.

Referencias.

- Arias, P. S. (25 de febrero de 2015). *economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/piramide-de-maslow.html>
- Controlsanitario*. (2022). Obtenido de <https://www.controlsanitario.gob.ec/emision-de-permisos-de-funcionamiento/#:~:text=El%20Permiso%20de%20Funcionamiento%20es,establecimientos%20de%20servicios%20de%20salud.>
- Datosmacro.expansion*. (julio de 2022). Recuperado el 24 de 08 de 2022, de <https://datosmacro.expansion.com/ipc-paises/ecuador#:~:text=En%20junio%20se%20elev%C3%B3%20el,es%20del%202%C9%25.>
- Derechoecuador*. (27 de Abril de 2018). Obtenido de <https://derechoecuador.com/depreciaciones-de-activos-fijos/#:~:text=La%20depreciaci%C3%B3n%20de%20los%20activos,%C3%BAtil%20y%20la%20t%C3%A9cnica%20contable.>
- Derechoecuador.com*. (08 de Abril de 2014). Obtenido de <https://derechoecuador.com/patente-municipal/>
- Eserp.com*. (s.f.). Obtenido de <https://es.eserp.com/articulos/que-es-el-flujo-de-caja/>
- Esparza, J. L. (s.f.). *Estructura de Capital*. Obtenido de <http://web.uqroo.mx/archivos/jlesparza/acpef140/3.3a%20Estructura%20capital.pdf>
- Gerencie*. (01 de Abril de 2022). Obtenido de <https://www.gerencie.com/capital-de-trabajo.html>
- gob*. (08 de 04 de 2022). Obtenido de <https://www.gob.ec/cbbas/tramites/emision-permiso-anual-funcionamiento-establecimientos-permanentes#:~:text=Emisi%C3%B3n%20de%20permiso%20anual%20de%20funcionamiento%20para%20establecimientos%20permanentes,-Cuerpo%20de%20Bomberos&text=Es%20la%20autorizaci>
- GoogleMap*. (2022). Obtenido de <https://www.google.com/maps/d/u/0/edit?mid=1toXRtIFQhKgGnv5DpOg9M-Zkm5OvJFM&ll=-0.9039685995725312%2C-89.6098638&z=18>
- IESS. (11 de 01 de 2021). *IESS*. Obtenido de <https://www.iess.gob.ec/es/web/guest/preguntas-frecuentes-afiliacion>

- Igualdad de genero.* (2022). Obtenido de <https://es.unesco.org/creativity/sites/creativity/files/digital-library/cdis/Iguldad%20de%20genero.pdf>
- impacto-ambienta.* (s.f.). Obtenido de <https://www.grn.cl/impacto-ambiental.html>
- Impacto-ambiental.* (24 de 08 de 2022). Obtenido de <https://www.grn.cl/impacto-ambiental.html>
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.* (2022). Obtenido de <https://www.gob.ec/iess>
- Kueski.* (13 de Julio de 2020). Obtenido de <https://kueski.com/blog/finanzas-personales/emprender/que-es-un-activo-fijo/>
- Moreno, M. A. (08 de Junio de 2021). *elblogsalmon.com*. Obtenido de <https://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/el-punto-de-equilibrio-y-su-importancia-estrategica#:~:text=La%20determinaci%C3%B3n%20del%20punto%20de,fijos%20y%20los%20costes%20variables.>
- Mundi.* (04 de Octubre de 2021). Obtenido de <https://mundi.io/contabilidad/activos-diferidos-y-caracteristicas/>
- Oviedo, K. C. (24 de 05 de 2012). *Piramide de Maslow*. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/katherinecarolinaacosta/2012/05/24/la-piramide-de-maslow/>
- Rámirez, P. (18 de Agosto de 2022). *Valor Actual Neto (VAN)*. Obtenido de <https://economia3.com/van-tir-concepto-diferencias-como-calcularlos/>
- San Cristóbal Galapagos.gob.ec.* (24 de 08 de 2022). Obtenido de <http://sancristobalgalapagos.gob.ec/home/index.html>
- significados.* (s.f.). Obtenido de <https://www.significados.com/impacto-ambiental/>
- Software DELSOL. (s.f.). *Tasa Interna de Retorno (TIR)*. Obtenido de <https://www.sdelosol.com/glosario/tasa-interna-de-retorno-tir/>
- Sri.gob.ec.* (24 de 08 de 2022). Obtenido de <https://www.sri.gob.ec/RUC>

Encuesta.

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA HELADERÍA ARTESANAL UBICADA EN EL BARRIO LOS CACTUS, CANTÓN SAN CRISTÓBAL.

El Objetivo de la siguiente encuesta es recolectar información para determinar el nivel de aceptación para la creación de una Heladería Artesanal en el Barrio los Cactus del Cantón San Cristóbal, Provincia de Galápagos. Le agradezco unos breves minutos de su tiempo para responder las siguientes preguntas.

1.- Sexo. *

Mujer

Hombre

2.- Edad. *

15 - 25 años

26 - 36 años

37 - 47 años

Mayor de 50 años

3.- ¿Con que frecuencia consume usted un helado artesanal? *

- Diario
- Varias veces por semana
- Una vez por semana
- A veces

4.- ¿Qué base de helado prefiere al momento de realizar su compra ? *

- Leche
- Frutas
- Yogurt

5.- ¿Qué presentación de helado artesanal es su preferido? *

- Cono
- Paleta

6.- ¿Qué característica lo motiva para consumir un helado artesanal ? *

- Calidad
- Precio
- Sabor

7.- ¿Cuánto pagas por un helado listo para consumir? *

- \$1.50
- \$2.50
- \$3.50

8.- ¿Cuál de las siguientes actividades realiza cuando consume un helado artesanal? *

- Ir de compras
- Salir en familia, pareja o amigos
- Salir del colegio

9.- ¿Qué tipo de promociones le gustaría que una heladería ofreciera? *

- Premios por consumo
- 2do a mitad de precio
- Cupones de descuento

10.- ¿Considera comprar helados artesanales en un establecimiento que ofrece una experiencia diferente como nuevos sabores y nuevas presentaciones? *

- Si
- No

Proforma.



U\$S 870
Congelador Electrolux 508 Lt 18 Pies
Uso Comercial Dual



\$ 1,500
Esterilizadora - pasteurizadora HLD SYS...



U\$S 1.800
Congelador Helados



Cocinas Industriales
Cocina Industrial 3 Quemadores Industrial
U\$S 260



Campana Mabe 76 Cm Acero Inoxidable
U\$S 99⁹⁹



U\$S 100
Licuadora Oster Pro Semi Industrial 1/2
Caballo De Potencia




U\$S 650
Batidoras Industriales De 10-20-30
Litros




U\$S 489
Aire Acondicionado Chigo De 24000
Btu Alta Eficiencia



Mesa De Trabajo Acero Inoxidable
U\$S 120



Termómetro 0-280 En Acero Inoxidable
U\$S 15⁴⁰



Balanza Gramera De Cocina Ideal Para Medir En Onzas Y Gramos
U\$S 3⁷⁵



RAPIDA ELEGANTE
hp OFFERTA \$25P
intel
500 GB 12GB Office 365
\$ 525
COMPUTADOR AIO HP 22-DD0530LA F




\$ 285
IMPRESORA EPSON L3250 WIFI




marcimex
RIVIERA
43"
SÚPER PRECIO \$329



\$ 21
EXTINTOR RECARGABLE POLVO 10LBS



Kit Camaras De Seguridad En 720p Y 1080p Hikvision
U\$S 94



Xiaomi Redmi Note 10 Pro 128/8 Gb / Note 11s
U\$S 290




Escritorio Lineal Moderno Girable.
U\$S 65



Silla Giratoria De Escritorio Con Apoya Brazos Kts08
U\$S 44⁹⁰
Color: Azul ▾



Tabla De Picar Outdoor
U\$S 12²⁵



Silla Eames Sillas Modernas Madera Kira Minimalista
U\$S 29⁵⁰



Silla Taburete De Cuero Elegante Blanca
U\$S 69



Mesa Redonda De Vidrio 80cm Diámetro Eames Nórdico
U\$S 104⁹⁹



Cuchara Para Helado De Acero Inoxidable
U\$S 2⁵⁰



Juego De Cuchillos Cocina Tramontina.
U\$S 19⁹⁹
Envío gratis



Silla De Bar Desayunador Peluquería Aster Altura Regulable G
U\$S 58⁹⁹



Mesas Reunion Ejecutivas 6, 8, 12 Personas
U\$S 100



Fabrica De Señaleticas Norma Inen 20x30 Personalizada Pvc
U\$S 2⁵⁰



\$ 21

Bomba De Fumigar 8 litros 8000ml Fumi.

PROFORMA Nro. 0017



Cliete: Karen Andrea Sumbana Ballesteros

Dirección: Juan José Flores y Av. 12 de febrero

Fecha: 22/07/2022

Pos.	Descripción	Cantidad	Precio un.	TOTAL
1	Papel Bond, resma	5	\$5,50	\$27,50
2	Esferos BIC caja	2	\$3,50	\$7,00
3	Lápiz, caja	1	\$3,00	\$3,00
4	Libreta	5	\$1,50	\$7,50
5	Grapadoras	3	\$2,00	\$6,00
6	Grapas (Caja)	4	\$1,00	\$4,00
7	Resaltador	2	\$1,00	\$2,00
8	Tijera	4	\$1,75	\$7,00
9	Clip (100)	4	\$0,90	\$3,60
10	Archivadores	3	\$5,00	\$15,00
11	Cinta de embalaje	5	\$1,50	\$4,50
12	Perforadora	3	\$2,50	\$7,50
			TOTAL	\$94,60

Atentamente,

Freddy Tabares

Propietario

COMERCIAL**LOS****ANDES**

Cliente: Karen Andrea Sumbana Ballesteros

Dirección: Peñas Altas

Fecha: 23/07/2022

RUC: 2000024800

PROFORMA 000458

ITEM	Descripción	Cantidad	Precio un.	TOTAL
1	Trapeador	2	\$4,00	\$8,00
2	Escoba	2	\$3,50	\$7,00
3	Fundas de basura (12 unidades)	10	\$2,50	\$25,00
4	Recolector de basura	2	\$2,50	\$5,00
5	Cloro 1 gal	1	\$5,00	\$5,00
6	Lava vajilla liquido	3	\$1,75	\$5,75
7	Fibra/Lustre	2	\$0,50	\$1,00
8	Jabón liquido manos 1 gal	2	\$6,00	\$12,00
9	Papel Higiénico	5	\$6,00	\$30,00
10	Toalla de papel	6	\$2,50	\$15,00
			TOTAL	\$113,75

Atentamente,

Rosa Masaquiza

Gerente

San Cristóbal - Galápagos - Ecuador

Dirección: Peñas Altas

Teléfono: 0959101057



Identificación de reporte de similitud: oid:11830:162413647

NOMBRE DEL TRABAJO

Doc. Final

AUTOR

KAREN SUMBANA

RECuento DE PALABRAS

12653 Words

RECuento DE CARACTERES

70779 Characters

RECuento DE PÁGINAS

106 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

9.5MB

FECHA DE ENTREGA

Aug 24, 2022 12:55 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Aug 24, 2022 12:59 PM GMT-5

● **9% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 9% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Fuentes excluidas manualmente
- Bloques de texto excluidos manualmente