



CARRERA: ADMINISTRACIÓN

TEMA:

“Proyecto de factibilidad para la implementación de una repostería en el sector de la Armenia 2, Valle de los chillos.”

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

AUTOR: Luis Gabriel Navarrete García

TUTOR: Ing. Roxana Belén Revelo Viera

D.M. Quito, 21 de agosto 2022

DEDICATORIA

El presente trabajo es dedicado hacia mis padres Armando Navarrete y Narcisa García, quienes son las personas que me han apoyado en toda mi formación profesional, en mi crecimiento personal y en mi crecimiento académico.

Gran parte del desarrollo del presente trabajo es gracias a mi novia Camila Quishpe, quien me acompañó durante días y noches, brindándome su apoyo emocional para continuar hasta concluir con la realización el mismo.

Mis hermanos, Jesús Navarrete y Katherine Navarrete, quienes me han brindado su experiencia y sabiduría para poder evitar algunos obstáculos en el camino de mi formación profesional.

AGRADECIMIENTO

El Instituto Tecnológico Internacional (ITI), ha sido la institución mediante la cual me he formado como administrador desde mi primer día de estudios en el mismo, además de mostrarme todo el conocimiento y de brindarme la experiencia necesaria.

Considero importante a las personas que activamente han participado en la encuesta presentada en el capítulo tres, ayudándome con la realización de gran parte del presente trabajo.

Agradezco a mi tutora, la Ing. Roxana Belén Revelo Viera, quien se ha permitido enseñarme nuevas cosas, corregir mis errores durante la elaboración del presente trabajo, orientarme hacia una correcta toma de decisiones y me ha guiado hasta desde el inicio de esta tesis de grado.

AUTORIA

Yo, Luis Gabriel Navarrete García autor del presente informe, me responsabilizo por los conceptos, opiniones y propuestas contenidos en el mismo.

Atentamente

Luis Gabriel Navarrete García

D.M. Quito, 21 de agosto del 2022

Ing. Roxana Belén Revelo Viera.
Tutor 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 Belén Revelo Viera.

D.M. Quito, 21 de agosto del 2022

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA

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

PRIMERA: La **Ing. Roxana Belén Revelo Viera** y por sus propios derechos en calidad de Tutor del trabajo fin de carrera; y el Sr. Luis Gabriel Navarrete García por sus propios derechos, en calidad de autor del trabajo fin de carrera.

SEGUNDA: UNO. - El Sr. Luis Gabriel Navarrete García realizó el trabajo fin de carrera titulado: **“Proyecto de factibilidad para la implementación de una repostería en el sector de la Armenia 2, Valle de los chillos.”**, para optar por el título de, Tecnólogo/a en Administración en el Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI, bajo la dirección del **MS.c Christian Carvajal**.

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 Belén Revelo Viera** en calidad de Tutor del trabajo fin de carrera y la Sr. Luis Gabriel Navarrete García, como autor 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 repostería en el sector de la Armenia 2, Valle de los chillos.”**, 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 Belén Revelo Viera

Luis Gabriel Navarrete García

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
AUTORIA	iv
CERTIFICACIÓN	v
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vii
2. ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL	3
Creación de la empresa.....	3
Descripción de la empresa	3
Necesidades que satisfacer	7
Localización de la empresa.....	9
Filosofía empresarial	10
Desarrollo organizacional.....	15
Organigrama empresarial	18
3. PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y MARKETING	23
Objetivo de mercadotecnia	23
Investigación de mercado	23
Entorno empresarial	36
Marca.....	46
Plan de introducción al mercado.....	47
Fijación de Precios	56
Implementación del negocio.....	59
4. PROCESO DERECHO EMPRESARIAL	63
Servicio de Rentas Internas / SRI	63
Patente Municipal.....	64
Licencia metropolitana única de actividades económicas (LUAE).....	65
Permiso de funcionamiento. P.A.F. (Permisos Anuales de Funcionamiento).....	66
Permiso de funcionamiento de la ARCSA	67
Registro de alimentos y bebidas en el ministerio de turismo (Según Categorización).....	67
Permiso de ocupación para edificaciones emitido por el Cuerpo de Bomberos.....	68
Afiliación al IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social).....	69
5. PROCESO DE IMPACTO AMBIENTAL Y SOCIAL	70
Objetivo de área	70
Impacto ambiental.....	71

Medidas para contrarrestar los impactos generados por “Fruit & Pie”	76
Impacto social	77
6. PROCESO FINANCIERO	79
Introducción	79
Activos Fijos	79
Activos diferidos	80
Capital de trabajo	80
Sueldos	82
Depreciación activos fijos.	83
Amortizaciones	84
Estructura capital.....	85
Punto de equilibrio	86
Costo de ventas	88
Flujo de caja.....	89
Cálculo del TIR y el VAN.....	90
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	91
Conclusiones	91
Recomendaciones.....	92
Referencias	94
Anexos	100

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Méritos y aspectos a considerar para el puesto de cajera	19
Tabla 2 Detalles, méritos y aspectos a considerar para el puesto de chef	20
Tabla 3 Méritos y aspectos a considerar para el puesto de asistente del chef	21
Tabla 4 Méritos y aspectos a considerar para el puesto de administrador	22
Tabla 5 ¿Qué edad tiene?.....	25
Tabla 6 ¿Consume postres?.....	26
Tabla 7 ¿Conoce lo que es un “Pay” cremoso?.....	27
Tabla 8 ¿Conoce lo que es un “Pay” clásico?.....	28
Tabla 9 ¿Conoce lo que es un “Carlota”?	29
Tabla 10 ¿Cuánto dinero gasta semanalmente en postres?.....	30
Tabla 11 ¿Qué sabor es el que usted más consumiría en nuestro pay?	31
Tabla 12 ¿Qué endulzante prefieres en tus postres?	32
Tabla 13 ¿Regalarías un postre con presentación personalizada en una fecha especial?	33
Tabla 14 ¿Qué es lo que más valora en un establecimiento dedicado a la repostería?	34
Tabla 15 Proveedores	38
Tabla 16 Menú inicial	44
Tabla 17 Financiamiento publicidad	55
Tabla 18 Pie de limón, receta estándar de costos.	57
Tabla 19 Carlota de maracuyá, receta estándar de costos.	58
Tabla 20 Arriendo del local.....	59
Tabla 21 Equipos industriales	59
Tabla 22 Equipos de computación.....	60
Tabla 23 Muebles y enseres.....	60
Tabla 24 Equipos industriales de seguridad	61
Tabla 25 Suministros de oficina.	61
Tabla 26 Servicios básicos	62
Tabla 27 Materiales de limpieza	62
Tabla 28 Vehículo	63
Tabla 29 Activos Fijos.....	79
Tabla 30 Activos diferidos.....	80
Tabla 31 Capital de trabajo	81
Tabla 32 Detalles de inversión	81
Tabla 33 Sueldos.....	82
Tabla 34 Cálculo de décimos en los sueldos	82
Tabla 35 Sumatoria de sueldos.....	83
Tabla 36 Depreciación de activos fijos.....	84
Tabla 37 Porcentaje Amortización	84
Tabla 38 Amortización	85
Tabla 39 Estructura de capital.	86

Tabla 40 <i>Costos fijos</i>	86
Tabla 41 <i>Margen de contribución</i>	87
Tabla 42 <i>Punto de equilibrio</i>	87
Tabla 43 <i>Ventas /costos</i>	88
Tabla 44 <i>Costo de ventas</i>	89
Tabla 45 <i>Flujo de caja</i>	90
Tabla 46 <i>VAN/ TIR</i>	91

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 <i>Esquema y distribución de la empresa "Fruit & Pie"</i>	6
Ilustración 2 <i>Pirámide de Maslow</i>	7
Ilustración 3 <i>Ubicación</i>	10
Ilustración 4 <i>Flujo de procesos de ventas de la empresa Fruit & Pie</i>	17
Ilustración 5 <i>Flujo de procesos de preparación de pays de la empresa Fruit & Pie</i>	17
Ilustración 6 <i>Organigrama empresarial "Fruit & Pie"</i>	18
Ilustración 7 <i>¿Qué edad tiene?</i>	25
Ilustración 8 <i>¿Consume postres?</i>	26
Ilustración 9 <i>¿Conoce lo que es un "Pay" cremoso?</i>	27
Ilustración 10 <i>¿Conoce lo que es un "Pay" clásico?</i>	28
Ilustración 11 <i>¿Conoce lo que es un "Carlota"?</i>	29
Ilustración 12 <i>¿Cuánto dinero gasta semanalmente en postres?</i>	30
Ilustración 13 <i>¿Qué sabor es el que usted más consumiría en nuestro pay?</i>	31
Ilustración 14 <i>¿Qué endulzante prefieres en tus postres?</i>	32
Ilustración 15 <i>¿Regalarías un postre con presentación personalizada en una fecha especial?</i>	33
Ilustración 16 <i>¿Qué es lo que más valora en un establecimiento dedicado a la repostería?</i>	34
Ilustración 17 <i>Esquema microentorno Fruit & Pie</i>	36
Ilustración 18 <i>Ubicación</i>	36
Ilustración 19 <i>Esquema macroentorno Fruit & Pie</i>	40
Ilustración 20 <i>Diseño uniforme chef y ayudante de chef</i>	48
Ilustración 21 <i>Diseño uniforme del área de administración</i>	49
Ilustración 22 <i>Diseño uniforme del área de Cajero</i>	50
Ilustración 23 <i>Imagotipo Fruit & Pie</i>	50
Ilustración 24 <i>Anverso de las tarjetas de presentación</i>	51
Ilustración 25 <i>Reverso tarjeta de presentación</i>	52
Ilustración 26 <i>Hoja membretada</i>	53
Ilustración 27 <i>Impacto ambiental</i>	75

“Proyecto de factibilidad para la implementación de una repostería en el sector de la Armenia 2, Valle de los chillos.”

Luis Gabriel Navarrete García

Ing. Roxana Belén Revelo Viera

D.M. Quito 21 de agosto del 2022

RESUMEN

El presente trabajo busca concluir la factibilidad que puede tener una microempresa dedicada a la repostería en el sector de la Armenia 2, en el Valle de los Chillos; la microempresa toma por nombre “Fruit & Pie” la cual es una repostería que nace durante la pandemia del COVID 19 debido a la necesidad de adquirir un ingreso adicional.

En la actualidad innovar en un mercado como es el de la repostería es vital para cualquier empresa naciente, por lo que “Fruit & Pie” busca innovar en su menú constantemente, siendo una empresa que cada vez añade nuevos productos, distintas presentaciones o detalles personalizados para sus clientes.

Para determinar si puede ser una microempresa factible se realiza una encuesta segmentada dirigida en su mayoría hacia los pobladores del Conjunto Habitacional Chimborazo, quienes responden 10 preguntas cerradas que nos permiten analizar de mejor manera la factibilidad y enfoque de la empresa, una vez concluido esto se realiza un análisis general y se determina el rumbo a seguir de la empresa.

Una vez analizada la acogida que puede tener la microempresa y los costos varios que probablemente se den, se debe realizar un proceso de investigación con el fin de determinar que se necesita para mantener la formalidad y legalidad de la repostería dentro del país, analizando todos los permisos y patentes que la repostería “Fruit & Pie” debe obtener para tener una formalidad empresarial.

Posteriormente se debe considerar el factor social y el factor ambiental, puesto que en la actualidad gran cantidad de empresas no lo consideran, generando un efecto dañino irreparable al medio ambiente y perjudicando a sus gobiernos.

La repostería “Fruit & Pie” dentro del factor social busca generar empleos para 4 colaboradores, con el fin de apoyar a la economía y cumplir con el organigrama empresarial diseñado.

En cuanto al factor ambiental la microempresa es muy consciente del aumento en la contaminación ambiental debido principalmente a grandes empresas, por lo que toma medidas para asegurarse de evadir los principales problemas de contaminación ambiental.

Llegando al capítulo financiero es este mediante el cual nosotros realizamos el análisis de la factibilidad que puede tener la microempresa, considerando factores como la inversión inicial, sueldos con todos los bonos, VAN, TIR y todos los factores necesarios para el estudio de la factibilidad que puede llegar a tener la repostería, su punto de equilibrio, el préstamo necesario y todos los distintos factores que se requieren.

2. ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL

Creación de la empresa

“Fruit & Pie” será el nombre de una microempresa dedicada a la repostería que se ubicará en el sector de la Armenia 2; este nombre traducido al español es “Fruta y Pay” que representa lo que será el principal producto de la repostería, los pays de frutas, ofrece a la comunidad distintos tipos de postres como pays cremosos, clásicos y carlotas, con el fin de satisfacer las necesidades de la comunidad creadas a partir de las pocas empresas dedicadas a la repostería; por otra parte será una microempresa enfocada en la calidad de sus productos y en la correcta atención al cliente.

Descripción de la empresa

En la actualidad las personas buscan nuevos sabores en sus postres, por lo que una empresa capaz de innovar con nuevos sabores o presentaciones en el mercado es indispensable. “Fruit & Pie” será una microempresa dedicada a la repostería que se centra en la innovación de sabores, realizando postres de nuevos sabores, colores y presentaciones personalizadas.

Características.

La empresa Fruit & Pie brindará un producto con un alto estándar de bioseguridad para la seguridad de los clientes, contando con un proceso de desinfección de todos los ingredientes que usamos, correcto uso de equipo como gorros, guantes y cubrebocas, contamos con medidas estrictas al momento de realizar la entrega al cliente, un correcto uso del empaque, una correcta presentación del producto y uso de cubrebocas en todo momento.

La empresa Fruit & Pie trabaja en relación con la sociedad, por lo que tenemos normativas internas en contra del racismo, clasismo o sexismo, siendo una empresa inclusiva, afiliación al IESS y comisiones por horas de trabajo extras y por otro lado tenemos normativas externas, a favor del cliente constando con un buzón de quejas y un call center disponible en horas laborales.

Fruit & Pie es consciente de la contaminación ambiental que vive el planeta, por eso ha creado normativas en los materiales usados como usar materiales biodegradables, usar luces led, un horno de bajo consumo energético y cocina de bajo consumo energético, esto con el fin de reducir el impacto ambiental que causa la empresa.

La empresa Fruit & Pie dispone de empleados que aman su trabajo y les apasiona desarrollar sus actividades diarias en cada segmento de la empresa, empleados comprometidos con la correcta atención al cliente, el correcto manejo de herramientas y una ética impecable en todo momento, empleados con el conocimiento necesario para realizar sus actividades diarias.

Actividad.

Fruit & Pie es será establecimiento con actividad elaborar distintos productos en la rama de la repostería, con el fin de innovar, satisfacer las necesidades del cliente y expandirse a una mayor cantidad de clientes fidelizados con la marca; buscará la expansión geográfica y el aumento en sus productos, teniendo cada vez un menú más grande.

Tamaño y distribución de la empresa.

La empresa Fruit & Pie será una microempresa que contará con 3 áreas básicas: área de registro y ventas, área de producción, y área administrativa, cada área estará designada con sus respectivos roles con el fin de mantener una correcta distribución en la empresa.

La empresa contará con 5 empleados:

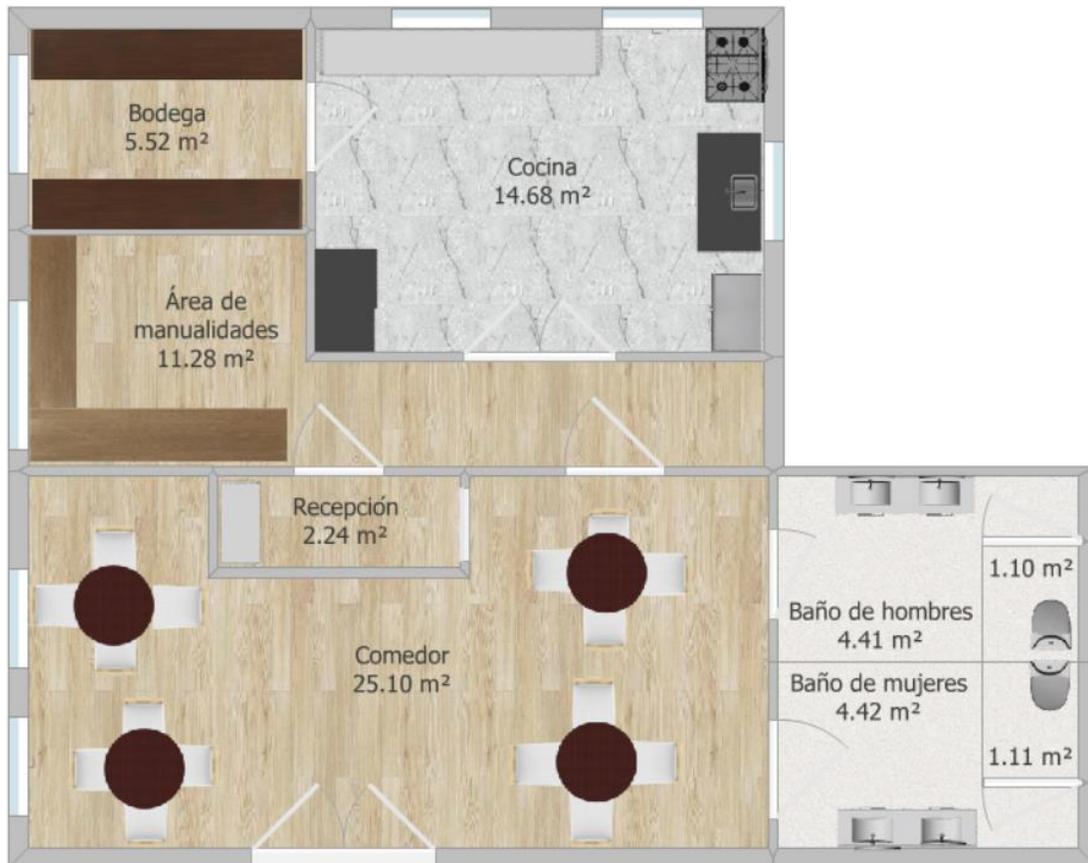
- Atención al cliente
- Contador
- Chef
- Ayudante de chef
- Administrador

Estudio arquitectónico

El aforo de la repostería “Fruit & Pie” está diseñado para un máximo de 10 trabajadores, además se incluyen áreas como bodegas, cocinas, almacén y espacios dedicados a la elaboración de presentaciones personalizadas para los productos de la microempresa.

Estructura interna del establecimiento

Ilustración 1 Esquema y distribución de la empresa “Fruit & Pie”



Nota. Elaborado por: Luis Navarrete

Necesidades que satisfacer

Ilustración 2 Pirámide de Maslow



Nota: El gráfico representa la pirámide desarrollada en base a la teoría del psicólogo Abraham Maslow (Hernández, 2022) .

La pirámide de Maslow fue creada en 1943 por el psicólogo Abraham Maslow, muestra la jerarquía de las necesidades del ser humano y es compuesta por 5 niveles: Necesidades fisiológicas, necesidades de seguridad, necesidades sociales, necesidades de reconocimiento y necesidades de autorrealización.

Necesidad Fisiológica.

Será una empresa de alimentos y un medio básico para cubrir las necesidades inmediatas de la nutrición y la alimentación, la empresa “Fruit & Pie” mediante su menú de postres maneja distintos segmentos que permiten al cliente personalizar su pedido eligiendo el endulzante, sabor o presentación dependiendo del producto.

Necesidad de Seguridad.

La seguridad alimentaria es muy importante ya que cubre todo en base a las buenas prácticas de manufactura (BPM), los productos que se prepararán en el establecimiento estarán sometidos a las normas de seguridad alimentaria; cumpliendo con un registro, desinfección, limpieza y análisis de toda la materia prima que recibe la empresa.

La seguridad a la integridad física del cliente es un aspecto que el establecimiento deberá brindar por lo que se cuidará todo aspecto durante el proceso de la elaboración y la entrega del producto en cuestión, cumpliendo con los valores que trata “Fruit & Pie”.

La seguridad hacia los trabajadores, la microempresa será un lugar de trabajo donde deberán manejar normas de cuidado y prevención, para evitar todo tipo de inconvenientes los empleados deberán saber manejar las herramientas de repostería y cumplir con requisitos de seguridad como el uso de guantes para materiales calientes y cuchillos diseñados para pan.

Necesidad Social

La necesidad social que buscará la microempresa se consigue promoviendo relaciones sanas dentro del establecimiento, solventando cualquier situación o problema y buscando compensaciones como los décimos o afiliación al IESS.

La necesidad social externa buscará mantener una buena relación con los clientes con el fin de fidelizarlos a la marca y establecer a “Fruit & Pie” como

proveedores preferenciales, se consigue dando distintas opciones para que el cliente sienta que es él quien tiene todo el proceso en sus manos.

Necesidad de reconocimiento

La microempresa “Fruit & Pie” reconocerá a sus clientes más fieles, brindando descuentos a quienes consuman un determinado número de postres (10) o a quienes recomienden nuestros servicios, por otra parte, será muy consciente del arduo trabajo de sus empleados y por ello tiene un plan de compensación por trabajar horas extras.

Necesidad de Autorrealización.

“Fruit & Pie” llegará a ser reconocida por la innovación y creación de nuevos productos relacionados con la repostería, específicamente con los pay, siempre buscando satisfacer las necesidades que tenga el cliente.

Localización de la empresa

“Fruit & Pie” estará ubicado en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, Ecuador. En el valle de los chillos, la Armenia 2 en las calles Pio Jaramillo Alvarado y de la Perseverancia.

Objetivos.

- Brindar un servicio integral
- Contribuir a la innovación con nuevos productos
- Dar una nueva propuesta en el menú
- Brindar un producto innovador
- Ofrecer una variedad de productos en pays que agraden al paladar del cliente

Meta

En su primer año Fruit & Pie buscará tener 3 nuevos sabores de postres para aportar al mercado, contratará a dos nuevos empleados que se encarguen de una mayor producción y mantener ventas constantes que permitan solventar el costo fijo del negocio.

Estrategias.

- Aumentar la retención de los clientes: Mediante promociones que agraden a los clientes según el número de postres que consuman.
- Aumentar los clientes potenciales: Haciendo uso de campañas por redes sociales segmentadas al sector con el fin de buscar una mayor cantidad de clientes cercanos a la empresa.
- Expandir la marca: Mediante un correcto uso de los colores de la empresa, del manejo de los productos y la distribución
- Darse a conocer: Mediante campañas publicitarias y muestras en fiestas infantiles o eventos públicos.

Políticas.***La empresa.***

- Encargarse de velar por la seguridad de sus empleados dentro de sus instalaciones.
- Responsabilizarse de manejar la seguridad de sus clientes al momento de hacer una entrega.
- Cumplir con todas las obligaciones: jurídicas, sociales y económicas.
- Capacitar a los trabajadores en el correcto uso de las herramientas y equipo de repostería
- Tener el mismo trato con los empleados, de manera equitativa e igual

Los trabajadores.

- Tratar a los clientes con amabilidad y respeto, coincidiendo con los valores de la empresa.
- Ser puntuales y responsables con los horarios que se manejan en la empresa.
- Asistir a toda capacitación que se brinde en la empresa.
- Cumplir con un correcto aseo personal

FODA.

El análisis F.O.D.A es un instrumento estratégico a través del cual se analizan los factores positivos y negativos dentro de cualquier empresa y sirve como apoyo para el planteamiento de estrategias y acciones para poder tomar decisiones correctas (Maldonado, 2009)

Fortalezas.

- Producto personalizado para cada cliente que lo requiera
- Empleados alineados con los valores de la empresa y comprometidos con la misma.
- Manejo las mejores herramientas para reducir los tiempos de cocción

Oportunidades.

- Existen reposterías en el sector de la Armenia 2, pero sin la calidad de producto que ofrece “Fruit & Pie”
- Muy pocas reposterías se dedican a realizar carlotas
- Sector cercano al colegio Gonzaga y a algunos conjuntos habitacionales

Debilidades.

- El tiempo de cocción es un limitante de la empresa, puesto que cada masa requiere de al menos 25 minutos para estar lista
- Se requiere de mucho tiempo para la elaboración de los productos
- Se necesitan observaciones constantes para mantener en orden el medio de transporte usado para el delivery
- Existe un limitante de espacio en las instalaciones
- El capital que se tiene para la inversión es limitado

Amenazas.

- Implementación de una cadena dedicada a la heladería y pastelería en las cercanías
- Alza de precios en mobiliario y materia prima
- Poca clientela en los inicios de la microempresa
- Poco aforo por rebrote de COVID 19 debido a las disposiciones del COE.
- Incremento de la delincuencia

Desarrollo organizacional

Tipo de Estructura.

La estructura dentro de la microempresa será del tipo horizontal, puesto que se mantendrá la comunicación constante entre partes desde el momento en que se recibe el pedido del cliente hasta el momento en el que se entrega al repartidor para realizar la entrega del producto, la segmentación de la empresa se da en nivel operativo y nivel de producción.

Nivel Operativo

Encargado de todo proceso administrativo, ventas, registro, notificar al nivel de producción el encargo del cliente, encargado de publicidad y diseño de los empaques personalizados que se manejan.

Nivel de producción

Encargado de la elaboración de todos los productos encargados por parte del cliente, encargados de los estudios para la innovación en el mercado y del manejo de las recetas.

Formalización.

La empresa se regirá a manuales, políticos, normas y leyes con el fin de mantener toda actividad bajo control y evitando cualquier problema jurídico o de

control con el estado, por otra parte, la empresa es encargada de solucionar de la manera más pronta y eficiente cualquier inconveniente con un cliente.

Centralización – Descentralización.

"Fuit & Pie" centrará sus actividades en la atención al cliente, ofreciendo un servicio de ventas intachable y llevando el registro de cada venta que se tiene.

En la producción la microempresa ofrecerá un producto de la mayor calidad y a un precio por debajo del que normalmente se encuentra en el mercado.

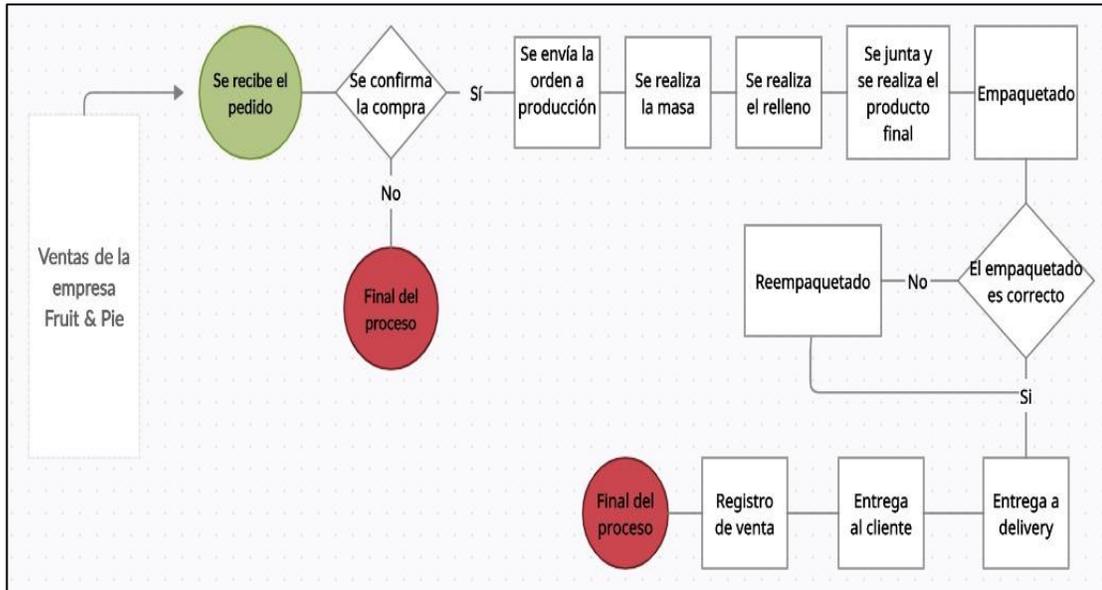
La repostería manejará una administración de primera, por lo que todo proceso se lleva con seguridad y todo ingreso que se genera por parte de una venta se lleva en el registro.

La descentralización se dará en las funciones que va a cumplir cada empleado al ser una empresa en la cual cada persona tiene su rol y cumple con un papel necesario para el crecimiento y expansión de la marca.

Integración.

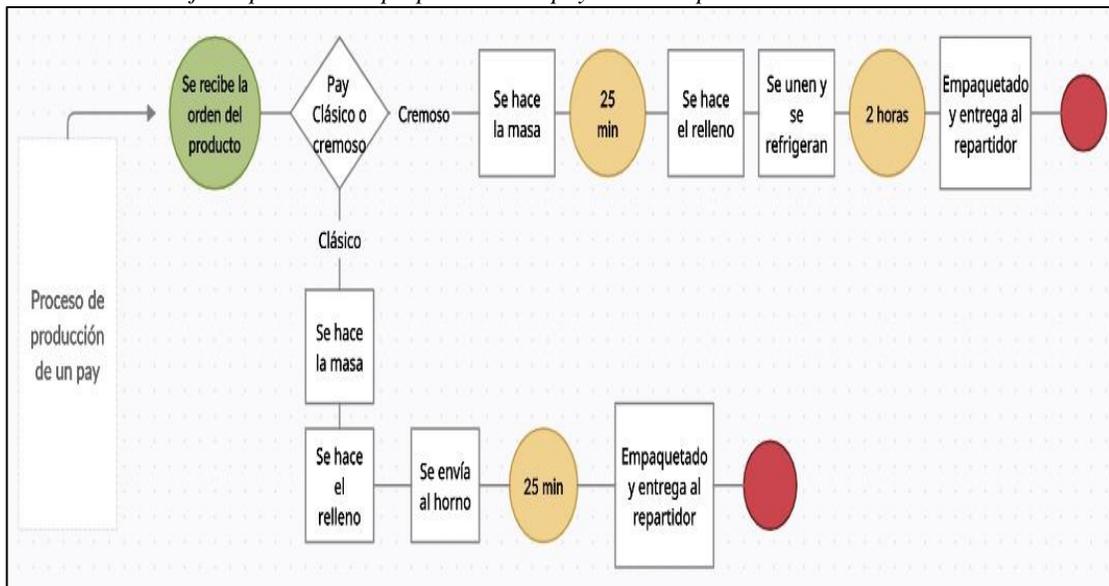
La integración tiene la función de complementar a todos los empleados de la empresa con el mismo fin, por lo que cada empleado va a desarrollar funciones específicas de su cargo, esto con el objetivo de mantener la empresa estable y creciente.

Ilustración 4 Flujo de procesos de ventas de la empresa Fruit & Pie



Nota: Elaborado por: Luis Navarrete

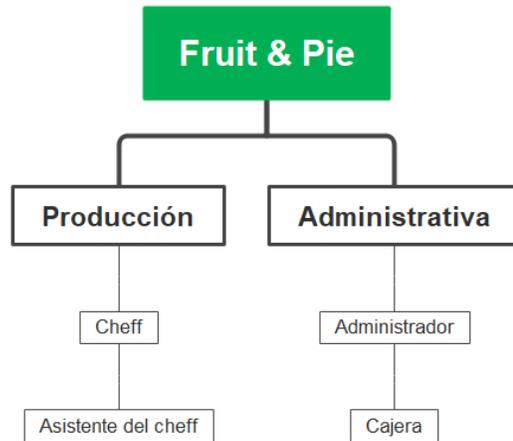
Ilustración 5 Flujo de procesos de preparación de pays de la empresa Fruit & Pie



Nota: Elaborado por: Luis Navarrete

Organigrama empresarial

Ilustración 6 Organigrama empresarial "Fruit & Pie"



Nota: Elaborado por: Luis Navarrete

Funciones del personal**Puesto de Cajera****Tabla 1 Méritos y aspectos a considerar para el puesto de cajera**

Detalles generales del puesto de Cajera		
Empresa	Fruit & Pie	
Unidad administrativa	Área ejecutiva.	
Denominación del puesto	Centro de atención telefónica	
Rol del puesto	Velar por la satisfacción de los clientes y el cumplimiento de la misión de la empresa, a través de la administración, organización, planificación, y aumentar el volumen en ventas de platillos dulce.	
Misión del puesto	El profesional mantiene relación con los clientes, es encargado de recibir cualquier pedido y anotarlo con el fin de llevar un registro; mantiene la conexión en la empresa es la persona que indica a los demás empleados qué postre es el que se debe realizar, cualquier detalle que tenga el pedido y encargado de dar indicaciones al repartidor para realizar el delivery del producto, brinda la dirección, cualquier información importante respecto a las calles y hace el seguimiento post venta.	
Remuneración	\$ 450	
Méritos aspectos para considerar		
Instrucción formal	Capacitación	Competencias
Bachillerato concluido. Al menos dos idiomas fluidos aparte del nativo. Curso de emprendimiento social Curso de comunicación social Curso de Cajero	Conocer y dominar desde las técnicas de la comunicación social Saber sobre la cultura general gastronómica Protocolo de servicio. Conocer sobre relaciones humanas y comunicación con los clientes Conocer las bases de la mecanografía	Amabilidad Puntualidad Respeto Análisis numérico. Atención al cliente. Creatividad. Comunicación Tolerancia al estrés. Integridad. Responsabilidad. Empatía

Nota: Elaborado por: Luis Navarrete

Puesto de Chef**Tabla 2** *Detalles, méritos y aspectos a considerar para el puesto de chef*

Detalles generales del puesto de chef.		
Empresa	Fruit & Pie	
Unidad administrativa	Área de producción	
Denominación del puesto	Chef	
Rol del puesto	Velar por la satisfacción de los clientes y la correcta elaboración de los productos, mantener un correcto proceso de elaboración de los productos que maneja la empresa.	
Misión del puesto	El profesional debe dominar las herramientas de repostería que se requieren para el puesto, con el fin de que pueda elaborar todos los postres que tenemos en el menú y debe ser capaz de innovar con la producción de nuevos sabores de la empresa, es encargado de todo el proceso de producción desde que recibe la indicación del área ejecutiva hasta el empaquetado y entrega al encargado del delivery.	
Remuneración	\$500	
Méritos aspectos para considerar		
Instrucción formal	Capacitación	Competencias
Bachillerato concluido. Cursos seguidos en la rama de la repostería Curso de seguridad alimentaria Curso de correcta presentación de un postre Curso de primeros auxilios básico Curso de preparación de bebidas Licenciado en Gastronomía	Conocer y dominar desde las técnicas de la repostería Saber sobre la cultura general gastronómica Procesamiento de alimentos. Protocolo de servicio. Conocer respecto a la preparación de bebidas Conocer respecto a la preparación de postres Saber manejar todos los equipos de seguridad y médicos de la empresa (extintores, detectores de humo, botiquín, etc.)	Puntualidad Respeto Creatividad. Comunicación Delegación. Tolerancia al estrés. Integridad. Planificar y organizar Trabajo en equipo. Tenacidad. Responsabilidad. Empatía Audaz

Nota: Elaborado por: Luis Navarrete

Puesto de Asistente del Chef**Tabla 3 Méritos y aspectos a considerar para el puesto de asistente del chef**

Detalles generales del puesto de Asistente de chef		
Empresa	Fruit & Pie	
Unidad administrativa	Área de producción	
Denominación del puesto	Asistente de Chef	
Rol del puesto	Asistir en todo proceso operativo que necesite el chef con el fin de ofrecer un producto de calidad al consumidor, por otra parte, el asistente del chef domina todas las recetas porque es el reemplazo del chef en caso de que el chef no esté.	
Misión del puesto	El profesional debe conocer las herramientas y los métodos para coordinarse con el chef, debe coordinarse al estilo del chef para poder asistirlo en la cocina.	
Remuneración	\$450	
Méritos aspectos para considerar		
Instrucción formal	Capacitación	Competencias
Bachillerato concluido. Curso de seguridad alimentaria Curso de correcta presentación de un postre Licenciado en Gastronomía Curso de primeros auxilios Curso de atención al cliente	Conocer y dominar desde las técnicas de la repostería Saber sobre la cultura general gastronómica Conocer y dominar las técnicas básicas desde la repostería y pastelería Procesamiento de alimentos. Protocolo de servicio. Saber manejar las herramientas de salud y seguridad de la empresa (Extintores, botiquines, detectores de humo, etc.) Saber manejar los reclamos e inquietudes de un cliente	Puntualidad Respeto Comunicación Tolerancia al estrés. Integridad. Planificar y organizar Trabajo en equipo. Responsabilidad. Empatía Obediencia Audaz

Nota: Elaborado por: Luis Navarrete

Puesto de Administrador**Tabla 4 Méritos y aspectos a considerar para el puesto de administrador**

Detalles generales del puesto de administrador.		
Empresa	Fruit & Pie	
Unidad administrativa	Área de ejecutiva	
Denominación del puesto	Administrador	
Rol del puesto	Organizar todos los roles que existen en la microempresa para el correcto cumplimiento de estos y mantener la repostería en constante producción.	
Misión del puesto	Administrar la empresa de manera que se mantenga una correcta comunicación en la microempresa, solucionar cualquier inconveniente de la manera más pronta y factible, y organizar el correcto cumplimiento de los roles que maneja la repostería	
Remuneración	\$450	
Méritos aspectos para considerar		
Instrucción formal	Capacitación	Competencias
Bachillerato concluido. Al menos dos idiomas fluidos aparte del nativo. Tecnólogo superior en Administración o superior Curso de manejo de la administración y contabilidad de una repostería	Conocer y dominar desde las técnicas de la administración de una microempresa dedicada a la repostería Saber sobre la cultura general gastronómica Saber llevar la contabilidad de una microempresa Conocer el manejo del marketing de una microempresa	Puntualidad Respeto Análisis de problemas. Creatividad. Comunicación Tolerancia al estrés. Planificar y organizar Responsabilidad. Empatía Liderazgo Adaptabilidad a los cambios

Nota: Elaborado por: Luis Navarrete

3. PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y MARKETING

Objetivo de mercadotecnia

La mercadotecnia busca posicionar una marca en la mente de los consumidores (CETYS, 2021), en este caso se posiciona la repostería “Fruit & Pie” en el sector de la Armenia 2 y expandirlo a otros barrios haciendo uso de las herramientas digitales, redes sociales y estrategias físicas, fidelizando a los clientes para que sean consumidores constantes de los productos de la microempresa.

Investigación de mercado

Para el proceso de la investigación de mercado se realizó una recopilación, análisis, identificación y difusión de información para poder así tomar una acción de marketing. Con el fin de determinar la aceptación, la competencia directa e indirecta “Fruit & Pie” llevó a cabo una investigación documental y de campo, aplicada mediante encuestas direccionadas a los pobladores del sector de la Armenia 2, enfocadas hacia los pobladores del Conjunto Habitacional Chimborazo; analizando conocimientos básicos, los gastos semanales en postres y sus preferencias ante el nacimiento de una nueva microempresa dedicada a la repostería, esto para analizar la factibilidad que puede tener “Fruit & Pie”; la microempresa realizó un análisis de campo, mostrando los locales que existen en los alrededores, dando como resultado que existe competencia directa, en el barrio existen dos panaderías que cuentan con postres, una cadena de heladería y repostería y una heladería, no obstante ninguno de ellos se

especializa en pays; por otro lado, existe la comida a domicilio que se entrega desde las reposterías en el sector del triángulo, el centro comercial San Luis y San Rafael.

Modalidad.

La modalidad de la recolección de datos fue mediante encuestas, se realizó haciendo uso del directorio del conjunto y se envió el formulario mediante un enlace dirigido a las personas que constaban en el directorio; la encuesta constaba de 10 preguntas.

Población y Muestreo

Para el cálculo de la población la muestra existe una población definida, delimitada por las familias del Conjunto Habitacional Chimborazo, entre los pobladores constan personas de distintas edades; la encuesta se realizó de manera presencial puesto que si bien se realizó durante la emergencia sanitaria por el COVID 19, se realiza únicamente a las 40 familias que actualmente están activas en el conjunto; es una encuesta dirigida a vecinos, amigos y familia que viven en el conjunto habitacional; la encuesta es realizada mediante la herramienta de Google forms y a cada persona que responde a la encuesta se le hizo llegar la misma de manera presencial en la puerta de su hogar.

Análisis de las encuestas

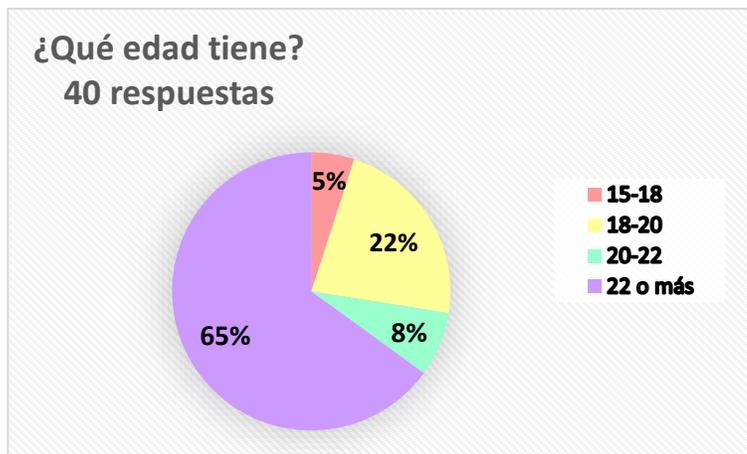
Pregunta 1.

Tabla 5 ¿Qué edad tiene?

¿Qué edad tiene?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
15-18	2	5
18-20	9	22,5
20-22	3	7,5
22 o más	26	65
TOTAL	40	100%

Nota: Elaborado por: Luis Navarrete

Ilustración 7 ¿Qué edad tiene?



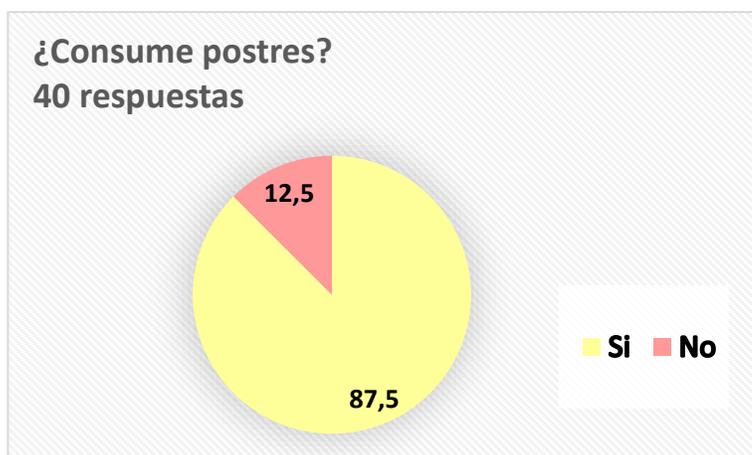
Nota: Elaborado por: Luis Navarrete

Análisis: Los resultados de la pregunta número 1 indican que un 65% de la muestra es mayor de 22 años y un 22,5% de la muestra se da entre 18 a 20 años, por lo que “Fruit & Pie” se debe centrar en este objetivo de personas. Se conoce que las personas consumen postres en distintos eventos, por lo que se promueven los distintos postres en estos eventos para aumentar y beneficiar las ventas de “Fruit & Pie”.

Pregunta 2.**Tabla 6** ¿Consume postres?

¿Consume postres?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Si	35	87,5
No	5	12,5
TOTAL	40	100

Nota: Elaborado por: Luis Navarrete

Ilustración 8 ¿Consume postres?

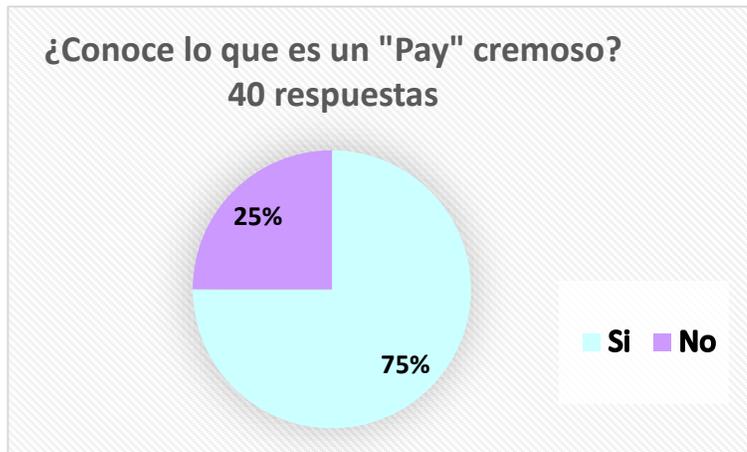
Nota: Elaborado por: Luis Navarrete

Análisis: La segunda pregunta muestra que un 87,5% de los encuestados consume postres de manera regular en el Conjunto Habitacional Chimborazo, por lo que una empresa de repostería puede tener una buena acogida al tener postres de calidad más cerca de sus hogares.

Pregunta 3.**Tabla 7** ¿Conoce lo que es un “Pay” cremoso?

¿Conoce lo que es un “Pay” cremoso?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Si	30	75
No	10	25
TOTAL	40	100

Nota: Elaborado por: Luis Navarrete

Ilustración 9 ¿Conoce lo que es un “Pay” cremoso?

Nota: Elaborado por: Luis Navarrete

Análisis: Del número de encuestados un 75% de las personas conocen lo que es un pay cremoso, por lo que se deduce que conocen de repostería o que consumen constantemente postres.

Pregunta 4.**Tabla 8** ¿Conoce lo que es un "Pay" clásico?

¿Conoce lo que es un "Pay" clásico?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Si	34	85
No	6	15
TOTAL	40	100

Nota: Elaborado por: Luis Navarrete

Ilustración 10 ¿Conoce lo que es un "Pay" clásico?

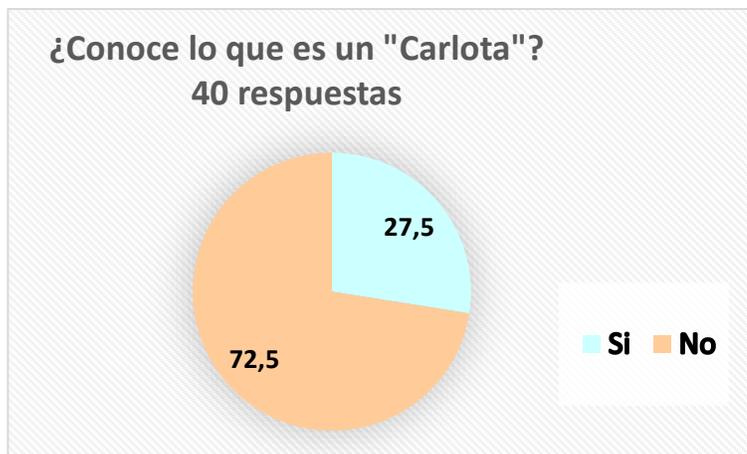
Nota: Elaborado por: Luis Navarrete

Análisis: De la muestra de personas a las cuales se realizó la encuesta un 85% respondieron que conocen lo que es un pay clásico, por lo que este producto puede tener una mayor acogida.

Pregunta 5.**Tabla 9** ¿Conoce lo que es un "Carlota"?

¿Conoce lo que es un "Carlota"?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Si	11	27,5
No	29	72,5
TOTAL	40	100

Nota: Elaborado por: Luis Navarrete

Ilustración 11 ¿Conoce lo que es un "Carlota"?

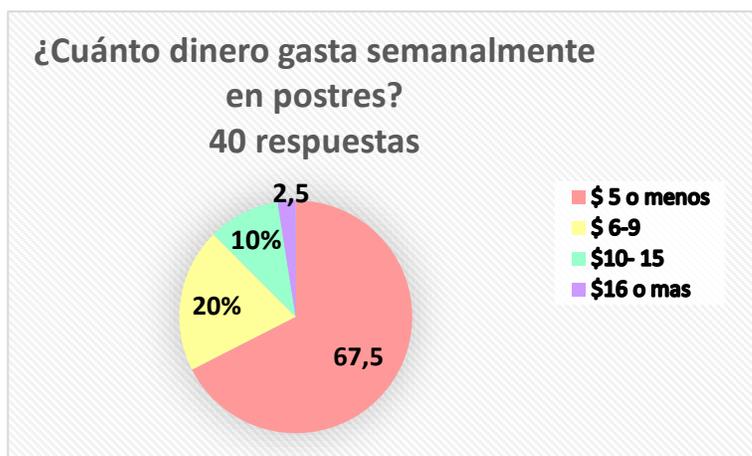
Nota: Elaborado por: Luis Navarrete

Análisis: Del total de encuestados únicamente un 27,5% respondieron de manera afirmativa ante un postre un poco menos conocido como es el “carlota” por lo que se debe tener un mayor enfoque en dar a conocer este postre.

Pregunta 6.**Tabla 10** ¿Cuánto dinero gasta semanalmente en postres?

¿Cuánto dinero gasta semanalmente en postres?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
\$ 5 o menos	27	67,5
\$ 6-\$9	8	20
\$ 10-\$15	4	10
\$16 o mas	1	2,5
TOTAL	40	100

Nota: Elaborado por: Luis Navarrete

Ilustración 12 ¿Cuánto dinero gasta semanalmente en postres?

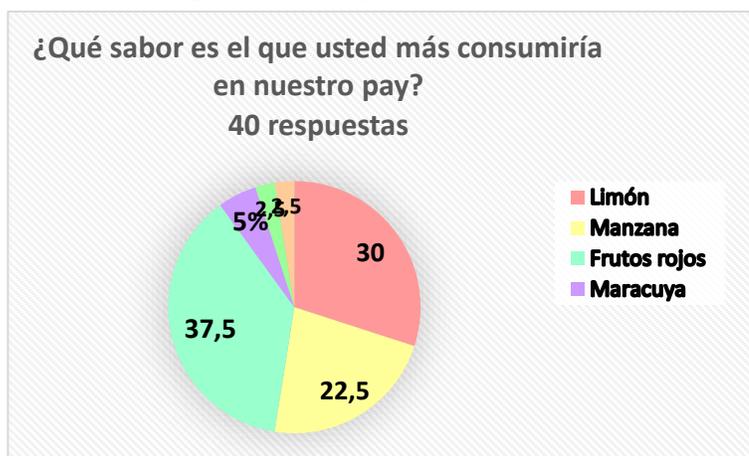
Nota: Elaborado por: Luis Navarrete

Análisis: Un 67,5% de los encuestados muestran que no consumen más de \$5 en postres a la semana, lo que puede afectar a las ventas de la repostería por lo que se debe tomar estrategias en el posicionamiento de la marca.

Pregunta 7.**Tabla 11** ¿Qué sabor es el que usted más consumiría en nuestro pay?

¿Qué sabor es el que usted más consumiría en nuestro pay?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Limón	12	30
Manzana	9	22,5
Frutos rojos	15	37,5
Maracuyá	2	5
Chocolate	1	2,5
Café	1	2,5
TOTAL	100	100

Nota: Elaborado por: Luis Navarrete

Ilustración 13 ¿Qué sabor es el que usted más consumiría en nuestro pay?

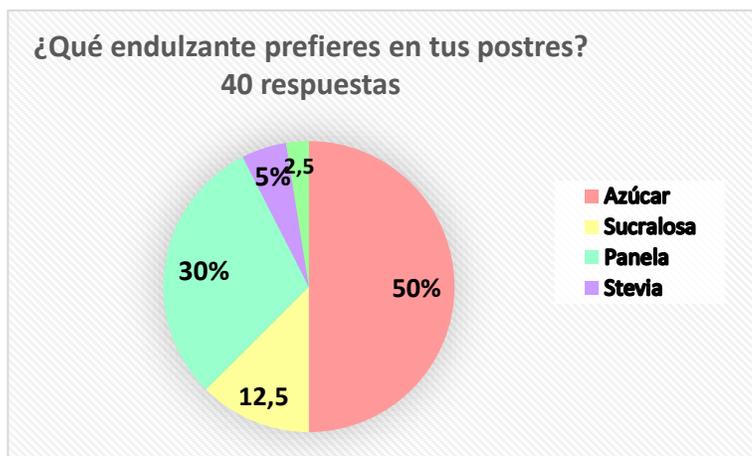
Nota: Elaborado por: Luis Navarrete

Análisis: Los encuestados manifestaron que los sabores que más les llama la atención fueron: Frutos rojos, limón y manzana, por lo que son los pays que mayor acogida pueden tener, por otro lado, también se encuentran pay de chocolate y de café, que se pueden realizar debido a la personalización que maneja la empresa en sus pedidos.

Pregunta 8.**Tabla 12** ¿Qué endulzante prefieres en tus postres?

¿Qué endulzante prefieres en tus postres?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Azúcar	20	50
Sucralosa	5	12,5
Panela	12	30
Stevia	2	5
Ninguno	1	2,5
TOTAL	40	100

Nota: Elaborado por: Luis Navarrete

Ilustración 14 ¿Qué endulzante prefieres en tus postres?

Nota: Elaborado por: Luis Navarrete

Análisis: La mitad de todas las personas encuestadas prefieren sus postres con azúcar como normalmente se preparan, no obstante, un 30% de las personas encuestadas prefieren endulzar sus postres con panela, sin embargo “Fruit & Pie” ofrece a sus clientes endulzar sus postres como les convenga.

Pregunta 9.**Tabla 13** ¿Regalarías un postre con presentación personalizada en una fecha especial?

¿Regalarías un postre con presentación personalizada en una fecha especial?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Si	40	100
No	0	0
TOTAL	100	100

Nota: Elaborado por: Luis Navarrete

Ilustración 15 ¿Regalarías un postre con presentación personalizada en una fecha especial?

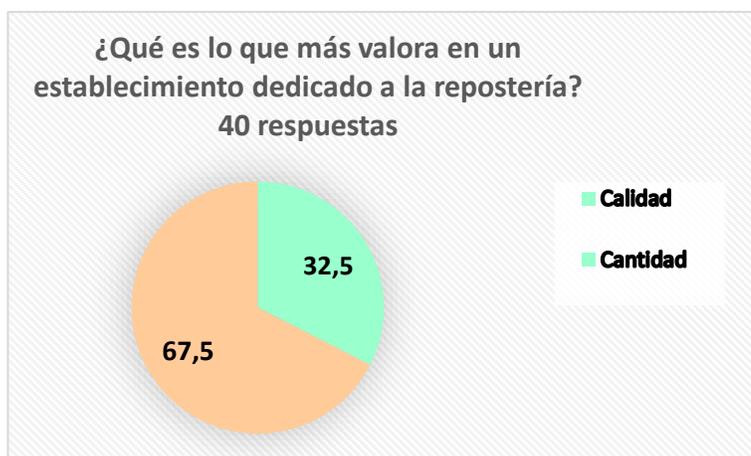
Nota: Elaborado por: Luis Navarrete

Análisis: El 100% de los encuestados manifiesta que regalaría un postre por una fecha especial, por lo que se debe centrar las estrategias de marketing en promocionar los postres como un regalo en fechas especiales.

Pregunta 10.**Tabla 14** ¿Qué es lo que más valora en un establecimiento dedicado a la repostería?

¿Qué es lo que más valora en un establecimiento dedicado a la repostería?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Calidad	13	32,5
Cantidad	0	0
Precio	0	0
Todas las anteriores	27	67,5
TOTAL	100	100

Nota: Elaborado por: Luis Navarrete

Ilustración 16 ¿Qué es lo que más valora en un establecimiento dedicado a la repostería?

Nota: Elaborado por: Luis Navarrete

Análisis: Una gran cantidad de personas valoran la calidad sobre todo lo demás, no obstante, la mayor cantidad de las personas (un 67,5%) valoran la calidad, la cantidad y el precio a la vez, por lo que la microempresa debe centrarse en ofrecer la mayor calidad y cantidad a precios muy convenientes.

Análisis General.

En primer lugar, se debe tomar en cuenta que el marketing de la empresa debe ser dirigido hacia las personas mayores a los 21 años de edad, quienes son habitantes del Conjunto Habitacional Chimborazo y sus alrededores en Quito, en el sector de la Armenia 2, gran cantidad de estas personas son consumidores activos de postres y además poseen cierto conocimiento general respecto específicamente a los pays, si bien gran parte de la población de la encuesta indicó que gastan menos de \$5 a la semana en postres, el 100% de la población a la que se realizó la encuesta indicó que ellos regalarían un postre personalizado en una fecha especial, por lo que se debe cubrir la necesidad al personalizar las presentaciones y postres de la repostería.

Gran parte de la población a la cual se le realizó la encuesta indicó que valoran la calidad de un producto, no obstante, un porcentaje mucho mayor (67,5%) indicaron que valoran el precio, la calidad y también la cantidad, por lo que “Fruit & Pie” debe mantener sus esfuerzos en brindar un producto de la mayor calidad, en gran cantidad y hacer lo posible para mantenerlo dentro de un rango de precio moderado para el cliente de la repostería.

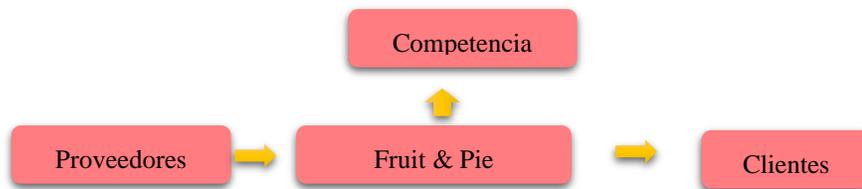
La encuesta brinda un valor que puede dar una gran acogida a la empresa, en la pregunta número 9 (¿Regalarías un postre con presentación personalizada en una fecha especial?) el 100% de los encuestados respondieron que si, por lo que “Fruit & Pie” debe especializarse en hacer presentaciones y postres personalizados con el fin de mantener esa acogida.

En conclusión “Fruit & Pie” puede tener una gran acogida en el mercado estudiado, debido a la gran variedad de sus productos, la personalización que la empresa le brinda al cliente y a la calidad que la microempresa brinda en sus productos.

Entorno empresarial

Microentorno.

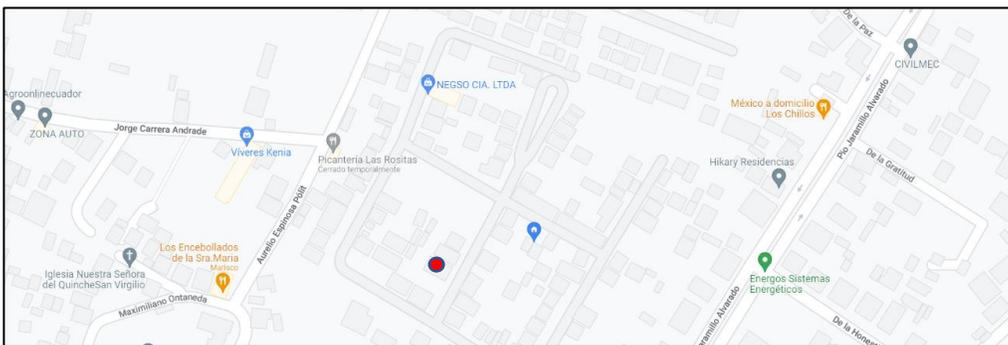
Ilustración 17 Esquema microentorno Fruit & Pie.



Nota: Elaborado por: Luis Navarrete

“Fruit & Pie” considera como microentorno a todo ello que influye sobre lo que la microempresa tanto en las operaciones diarias como en los resultados

Ilustración 18 Ubicación



Nota: Recuperado de <https://goo.gl/maps/fRXuCHEjvqZQshKU7>

Competencia directa.

Para reconocer la competencia directa que tiene la empresa “Fruit & Pie” se realizó un recorrido por el sector en el que se encontrará la repostería, para este estudio tomamos en cuenta la naturaleza del establecimiento y los productos que se comercializaban en el mismo.

En el sector se encuentra una panadería esquinera llamada “El buen pan” que además de vender pan vende ciertos postres como cheesecakes, galletas y pays, no obstante, la calidad de estos no la calidad de “Fruit & Pie” y esa panadería no es recomendada usualmente debido a su estructura física carente de luz, a sus productos de mala calidad y a la poca atención al cliente.

Competencia indirecta.

Una vez analizada la cuadra del sector donde se va a encontrar la repostería, se concluye que la competencia indirecta existe en su mayoría en la calle Sebastián de Benalcázar

- En la calle Sebastián de Benalcázar y Pio Jaramillo Alvarado ese encuentra una cadena de nombre “Fontana” dedicada a la heladería; entre sus productos se encuentran (además de helados) postres como pasteles o cheesecake.
- En la misma calle Sebastián de Benalcázar hay otra cadena dedicada a la heladería con un espacio físico más reducido llamada “Green Lands”.

- Sobre la calle Sebastián de Benalcázar existe otra panadería llamada “El vecino” que entre la variedad de sus productos vende pasteles y panes.

Sustitutos.

Al recorrer el sector de la Armenia 2, se encontró un solo sustituto, siendo este el “Minimarket la armenia” el cual es una tienda en la cual se venden víveres para el hogar, y algunos artículos variados, entre ellos venden ciertos productos caseros de manera ocasional, como pasteles.

Proveedores.

“Fruit & Pie trabaja con proveedores cercanos y que consiguen los productos de la mejor calidad, reconocidos por la comunidad y con los precios más convenientes.

Tabla 15 Proveedores

Tabla de proveedores		
Materia prima		
Proveedor	Beneficios	Producto
“Mercado de Anita”	Productos de calidad Precios convenientes en el mercado Varios años de experiencia en el mercado Descuento por cantidad de compra	Frutas Huevos Verduras Quesos
Harinas Santa Lucía	Descuentos por cantidad Saquillos resistentes	Harina

“Minimarket la Armenia”	Variedad de productos. Productos de calidad. Precios al por mayor según la cantidad Facilidades de pago	Gelatina sin sabor Leche condensada Crema de leche Leche Harina Azúcar Polvo para hornear Nuez moscada Canela en polvo Bebidas Gaseosas Aguas Servilletas
“Distribuidora de Juan”	Productos de calidad Productos resistentes Servicio directo al local Atención rápida	Cajas de cartón Cartón prensado Láminas de cartón
“Plásticos de la Armenia”	Precios convenientes. Distribución directa al local	Recipientes plásticos. Envolturas
Colineal	Muebles de calidad Empresa reconocida	Sillas Mesas Mesones
Umco	Utensilios duraderos Garantía de productos	Utensilios Ollas Vajillas Electrodomésticos Moldes
Botiquines Ec	Variedad de contenidos Facilidad de pagos	Alcohol Medicinas Curitas Guantes desechables Gasa lisa Mascarillas Vendas
Ivaproa Import	Garantía de productos Facilidad de pagos	Celular Laptop

Nota: Elaborado por: Luis Navarrete

Intermediarios.

“Fruit & Pie” distribuirá sus propios productos mediante el delivery oficial de la empresa, quien se encargará de llevar el producto en las mejores condiciones desde el establecimiento hasta el lugar de destino.

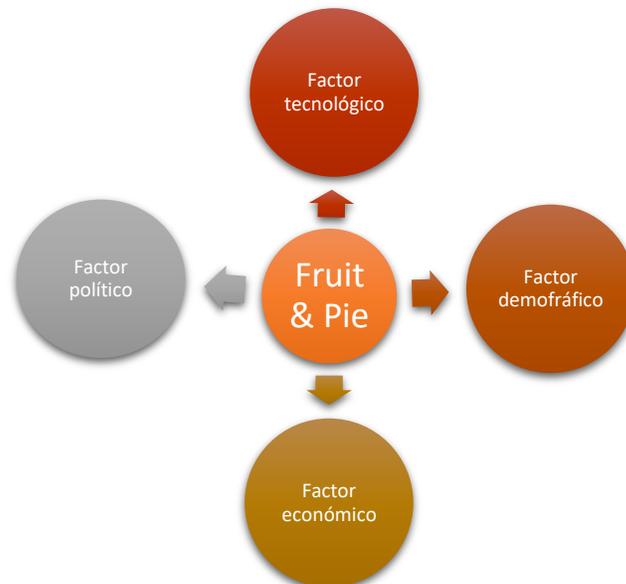
Clientes.

“Fruit & Pie” será una repostería dirigida a las personas a partir de los 22 años quienes puede que sean habitantes del conjunto Chimborazo y sus alrededores, no obstante, no consiguen los mismos productos con la calidad que ofrece la repostería en el sector.

Macroentorno

Se considera macroentorno a todos aquellos factores sobre los que la microempresa “Fruit & Pie” no tiene control.

Ilustración 19 Esquema macroentorno Fruit & Pie



Nota: Elaborado por: Luis Navarrete

Factor Político.

En el Ecuador se rigen distintas normativas con respecto a establecimientos dedicados a la repostería siendo regulados por el Ministerio de salud pública quienes emiten regulaciones de control y vigilancia sanitaria, la microempresa debe seguir los requisitos de normas NTE INEN 2457 que según el gobierno ecuatoriano son los requisitos mínimos de competencia laboral y resultados que debe tener un chef o pastelero, y también ser sujetos al control del ARCSA (Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria) que es una entidad suscrita al MSP (Ministerio de Salud Pública del Ecuador) encargada de controlar y vigilar las condiciones higiénicas y sanitarias de los productos de consumo humano. Debido a la pandemia existen actualmente nuevas regulaciones brindadas por el Ministerio de turismo, el Ministerio de salud pública y la agencia nacional de regulación, control y vigilancia sanitaria; todas estas normativas deben ser adoptadas por “Fruit & Pie” para mantenerse en los límites legales del país

Factor Económico.

Es una realidad que se vive una de las mayores crisis económicas de la historia debido a la pandemia nacida del virus del COVID 19, por lo que la mayoría de los países se vieron afectados económicamente. La repostería “Fruit & Pie” será una microempresa que se debe regir a los cambios económicos que sufra el Ecuador.

Factor Demográfico.

Una microempresa busca expandir sus ventas y clientes con el fin de mejorar la efectividad y mantener mayores ingresos, no obstante, para una repostería hay un sector

de la población al cual es complicado acceder como lo es las personas con enfermedades como diabetes, hipertensión o alguna condición médica que le impida al cliente consumir cualquier postre de una repostería.

Para solucionar esta problemática, la repostería “Fruit & Pie” personalizará sus productos según el consumidor, haciendo pays sin azúcar, sin sal o sin leche dependiendo de los requisitos que ponga el cliente o las necesidades que tenga el mismo.

Factor Tecnológico.

La evolución de la tecnología desde los años 90 hasta la tecnología que conocemos en la actualidad es uno de los factores más importantes que tiene la humanidad; por esto “Fruit & Pie” aprovechará las nuevas tendencias y la tecnología más actual, hace uso de un horno eléctrico que reduce el tiempo de cocción aprovechando al máximo el consumo eléctrico y un código QR que se usa para ver el menú en nuestro local y en las redes sociales de la empresa.

Producto y servicio

“Fruit & Pie” será una microempresa dedicada a la repostería la cual se encarga de la elaboración de postres como pays o carlotas; la microempresa se especializará en la elaboración de pays para brindar a los clientes una experiencia grata al paladar y, por otro lado, se mantendrá una atención al cliente de primera, para brindar la mejor experiencia en servicio a los clientes. La innovación será el principal enfoque de la repostería, la cual busca innovar constantemente en su menú con nuevos sabores de pays. “Fruit & Pie” también ofrecerá un servicio de entrega a domicilio.

Producto Esencial.

Las personas en la actualidad no buscan únicamente un producto bueno, sino que buscan un producto que les brinde una experiencia distinta a la que acostumbran, distinta a la que reciben en cualquier repostería, por lo que “Fruit & Pie” se va a centrar no solo en conseguir un producto de calidad para sus clientes, sino además en conseguir personalizar sus productos para cada uno de sus clientes, innovando en su menú o incluso en la presentación para conseguir una experiencia distinta para sus consumidores.

Producto real.

La microempresa “Fruit & Pie” manejará un extenso menú dentro de la rama de la repostería tradicional, además de la innovación constante que la repostería busca para su menú, entre sus postres más característicos se pueden encontrar:

- Pie de limón: Un postre tradicional catalogado en la microempresa como pay cremoso, es una mezcla de relleno de limón con una masa tradicional que se lleva a refrigeración y se entrega al cliente en una presentación personalizada a su gusto.
- Carlota de maracuyá: Una especialidad de la casa, es una mezcla de relleno de maracuyá en una base de galletas que se diferencia del moose en las galletas, puesto que el moose usa galletas remojadas en lugar de galletas enteras; una vez refrigerado la carlota se entrega al cliente en una presentación personalizada.

- Pie de manzana: Catalogado por la microempresa como pay clásico es una mezcla entre relleno de manzana con canela, nuez moscada, endulzante y la masa, que se entrega en un paquete personalizado al gusto del cliente.

Tabla 16 *Menú inicial*

Pays Cremosos	Limón Maracuyá Taxo (Curuba) Mango
Pays Clásicos	Manzana Piña Frutos Rojos Mora Mango
Carlotas	Limón Maracuyá
Bebidas	Café Americano Café Express Chocolate con crema Batido de Mora Batido de Plátano Batido de Coco

Nota: La tabla representa el menú inicial, posteriormente puede actualizarse.

Características.

“Fruit & Pie” será una microempresa que cuida cada detalle en la atención al cliente y en el desarrollo de sus productos, mucho más cuando de seguridad se trata, por lo que cada postre que elaborará la empresa se realizará bajo un estricto proceso de bioseguridad con el fin de brindar a sus clientes un producto de la mayor calidad. Se

va a llevar un flujo de proceso en cuanto al servicio con el fin de brindar la mejor atención a todos los clientes de la repostería desde el momento en que se contacta el cliente con la empresa hasta el momento de entregar el pedido al chef en la cocina, dentro de la producción de la microempresa se va a llevar otro flujo de procesos para mantener el orden desde el momento en que se recibe el pedido hasta el momento en el que se entrega el pedido al cliente. Los empleados de la repostería siguen este principio de la microempresa por lo que cumplen con todas las normativas y cuidados que se requieren dentro de cada flujo de proceso indicado por la microempresa.

Calidad.

La calidad de los productos para la repostería “Fruit & Pie” será una prioridad, por lo que se mantendrá un proceso de producción adecuado según de los Manuales de BPM (Buenas Prácticas de Manufactura), dentro de la microempresa se toman en cuenta prácticas o indicadores tales como:

- Cadena de frío de la materia prima.
- Temperaturas de cocción
- Tiempos de cocción por producto.
- Aseo personal y uso del material de bioseguridad por parte de los empleados.
- Limpieza y desinfección del área de trabajo.
- Limpieza y desinfección de utensilios y herramientas.

Estilo.

Dado que la repostería “Fruit & Pie” se centrará en brindar sus servicios a domicilio, manejará un estilo Shabby chic buscando combinaciones con colores pastel

en sus presentaciones, dando al cliente una experiencia relajada y tranquila mientras disfruta de un postre con la mayor calidad, manteniendo la elegancia de un postre realizado por expertos.

Marca.

“Fruit & Pie” es un nombre que surge a partir de dos términos en inglés, el primero de estos es “Fruit” que en español significa fruta, aludiendo a que los principales postres de la repostería son realizados a base de frutas; el siguiente término es “Pie” que de igual manera se traduce del inglés como tarta o pay, alude a la especialidad de la repostería, los pays, el nombre como tal hace referencia de los principales productos que maneja la empresa que son pays de frutas.

Producto aumentado.

La repostería se diferenciará de sus competidores debido a la calidad de sus productos, preparados bajo un proceso exclusivo de la empresa, con tiempos de cocción exactos y con la mejor materia prima, el punto fuerte del producto aumentado de la repostería será la personalización en la presentación de sus productos que tienen decoraciones personalizadas según el cliente, cada cliente puede elegir si desea recibir el producto en un empaque especial, realizado en base de cartón, decorado con papel cometa o maché del color que el cliente decida, con imágenes personalizadas impresas en cartulina con la figura que el cliente decida; además la microempresa manejará la personalización del producto mediante la cobertura de sus pays, en donde se podrá

elegir la opción de cobertura predeterminada para cada sabor o se puede elegir una cobertura que el cliente decida, estos factores hacen de los postres de la repostería “Fruit & Pie” una opción muy viable para consumir o para regalar a alguien y también se debe tomar en cuenta la innovación constante del menú, siendo estas una combinación que marca una gran diferencia ante sus competidores; “Fruit & Pie” se centra en hacer cada uno de sus pedidos a medida del cliente para conseguir la fidelización de este.

Plan de introducción al mercado

Distintivos y Uniformes

Todo el personal de la empresa usará estos dos diseños de uniformes, que distinguen a la empresa entre el área administrativa y ventas y el área de producción quienes tienen necesidades debido a su puesto de trabajo, por lo que se les incluye un mandil para proteger a su uniforme de los riesgos de ensuciarse, manchar o dañar el uniforme.

Chef.

- Camiseta polo color rosada con el logotipo de la empresa cocido.
- Delantal negro con el nombre de la empresa cocido en el centro
- Pantalón negro para evitar cualquier mancha o inconveniente en la cocina.
- Zapatos de chef negros
- Gorro de chef para la distinción y evitar complicaciones con el cabello
- Correa de color negro

Ilustración 20 *Diseño uniforme chef y ayudante de chef*



Nota: Elaborado por: Luis Navarrete

Administración.

- Camiseta polo azul con el logotipo de la empresa cocido
- Pantalón de tela negro
- Zapatos de vestir negros
- Correa negra

Ilustración 21 *Diseño uniforme del área de administración.*



Nota: Elaborado por: Luis Navarrete

Cajero.

- Camiseta polo blanca con el logotipo de la empresa cocido
- Pantalón de tela negro
- Zapatos de vestir negros
- Correa negra

Ilustración 22 *Diseño uniforme del área de Cajero*



Nota: Elaborado por: Luis Navarrete

Materiales de identificación.

Imagotipo.

Ilustración 23 *Imagotipo Fruit & Pie.*



Nota: Elaborado por: Luis Navarrete

Elementos para destacar:

- El pay en la parte superior del imago tipo, mostrando el punto central de la empresa
- El nombre de la empresa debajo del pay
- Las líneas diagonales en el fondo del imago tipo
- Los colores usados:
- Color celeste para las líneas diagonales al fondo del imago tipo representando la pureza y transparencia de la empresa
- Color salmón, relacionado con las masas que se usan en la repostería
- Color blanco para brindar elegancia

Tarjetas de presentación.

En el anverso de las tarjetas de presentación se puede encontrar las páginas de la empresa, acompañadas de los números de contacto.

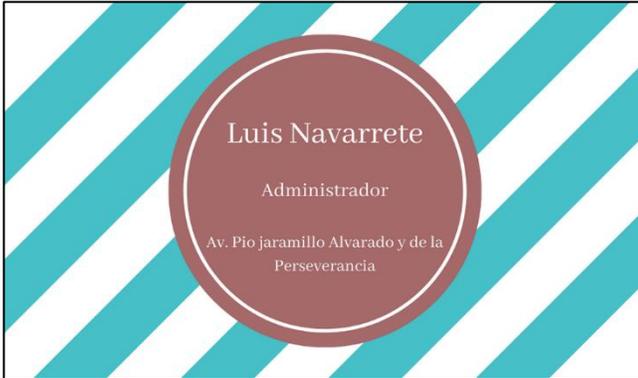
Ilustración 24 Anverso de las tarjetas de presentación



Nota: Elaborado por: Luis Navarrete

En el reverso de la tarjeta de presentación únicamente se encuentra el imagotipo de la empresa como parte del reconocimiento

Ilustración 25 *Reverso tarjeta de presentación*

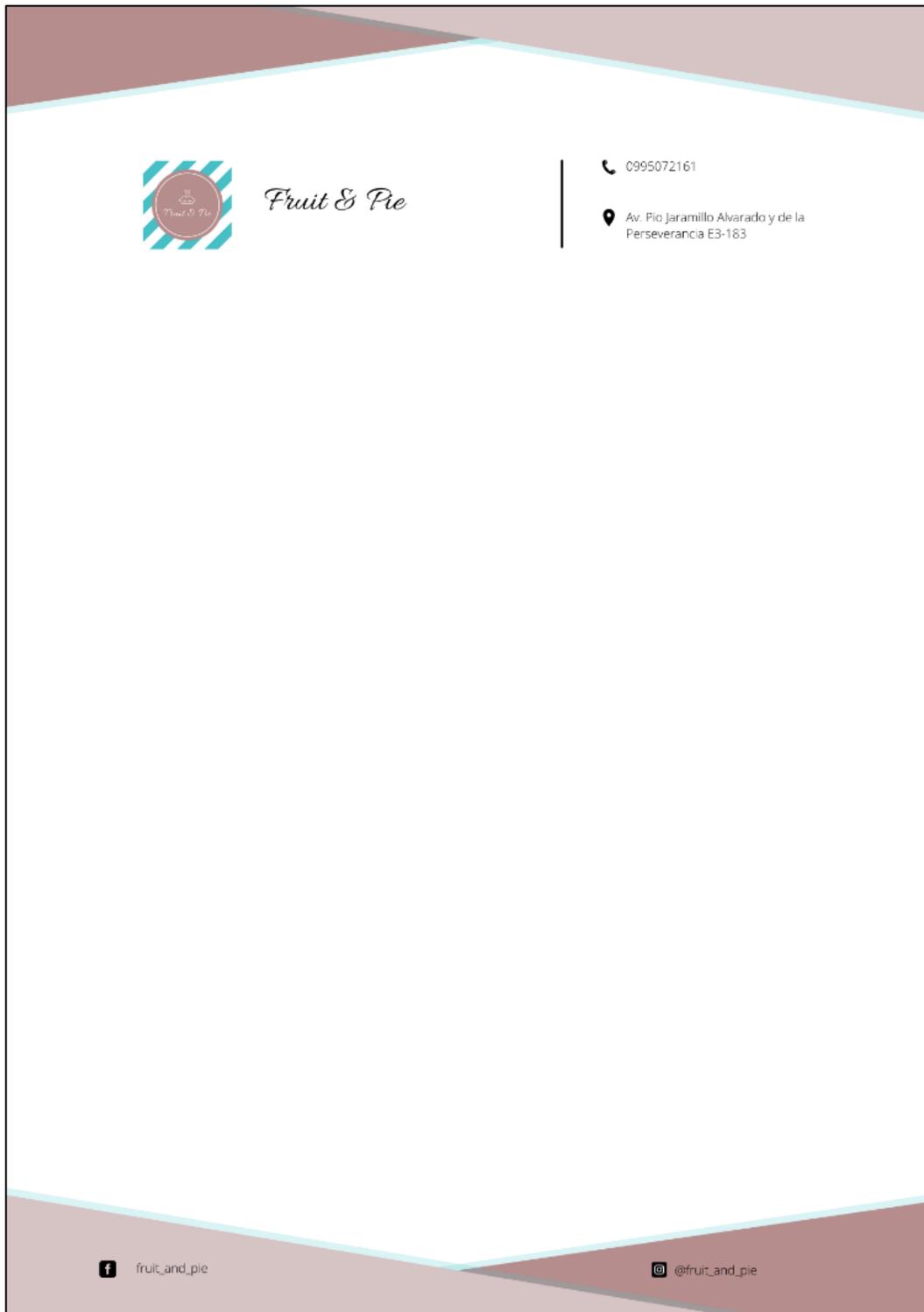


Nota: Elaborado por: Luis Navarrete

Hoja membretada.

Uno de los principales documentos de identidad corporativa será el de la hoja membretada puesto que este elemento es el que se utilizará en documentos formales, con socios o con proveedores.

Ilustración 26 Hoja membretada



Nota: Elaborado por: Luis Navarrete

Canal de distribución y puntos de ventas

El canal de distribución de la microempresa y principal punto de venta será en la Avenida Pio Jaramillo Alvarado E3-183 y de la perseverancia.

Promoción.

- El principal canal de promoción serán las redes sociales Facebook y WhatsApp.
- Otro canal de promoción es hacernos conocer por medio de brindar ejemplares de pay en fiestas infantiles o eventos cercanos
- Se promociona la microempresa mediante el uso de flyers colocados en sitios estratégicos.

Contacto.

- Tarjetas de presentación.
- WhatsApp.
- Facebook.
- Instagram

Correspondencia.

A través de mail corporativo.

Negociación.

- Directa en el establecimiento.
- Presencial en algún establecimiento a parte
- A través de videoconferencia.

Financiamiento.

Para el financiamiento se toma en cuenta que las tarjetas de impresión se imprimen una vez al mes, al igual que la publicidad se toma el valor total que se usaría durante un mes, los flyers se consideran una vez por mes, los mandiles una vez al año y los uniformes una vez al año.

Tabla 17 *Financiamiento publicidad*

Impresión de tarjetas de presentación	50 unidades	\$5.00
Publicidad mediante redes sociales	1 vez por mes	\$50.00
Impresión de Flyers	1 vez por mes	\$10.00
Mandiles con bordado	1 vez al año	\$5.00
Uniformes	1 vez al año	\$5.00
TOTAL		\$75.00
ANUAL		\$790.00

Nota: Elaborado por: Luis Navarrete

Riesgo y oportunidades del negocio

Uno de los principales riesgos de la microempresa recae en uno que no afecta únicamente a los emprendimientos sino a gran parte de todas las empresas a nivel internacional, puesto que la pandemia por COVID 19 ha obligado a los gobiernos a mantener un reglamento y normas de bioseguridad en gran parte de los países a nivel mundial. Para “Fruit & Pie” la pandemia tuvo sus principales consecuencias en la presentación de los productos, puesto que los productos no pueden ir únicamente

empaquetados, sino que deben mantenerse seguros para cumplir las normas de bioseguridad.

Con el paso de los años la ciudadanía está regresando poco a poco a la normalidad después de la emergencia sanitaria dada por el virus del COVID 19, por lo que “Fruit & Pie” puede aumentar su producción y ventas en el sector mediante sus estrategias de marketing.

Una de las principales oportunidades que tiene “Fruit & Pie” es la tecnología puesto que al ser una empresa que opera mayormente mediante delivery se reciben la mayoría de ordenes mediante redes sociales, lo que agiliza el proceso elaboración de productos de la microempresa.

Fijación de Precios

Fijación de precios por receta estándar.

Los precios para tomar en cuenta en las recetas presentadas a continuación son calculados por postre preparado, se toma en cuenta que los postres nos brindan 8 porciones individuales cada uno. Los precios cuentan con el 12% de IVA, el 15% de gastos de fabricación, 45% de mano de obra, 12% de gastos administrativos, 10% de imprevistos y de servicio y 45% de utilidad.

A continuación, se presentan las recetas estándar de nuestros productos principales:

- Pie de limón.
- Carlota de maracuyá

Tabla 18 Pie de limón, receta estándar de costos.

		FICHA TÉCNICA DE PRODUCCIÓN		
		RECETA ESTÁNDAR DE COSTOS		
NOMBRE DEL PLATO:	Pie de limón		Código: 001	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	25/07/2022		Chef: Luis Navarrete	
INGREDIENTE	MEDIDA	COSTO (KG)	CANTIDAD	TOTAL
Harina	g	\$2,99	250	\$0.7475
Azúcar	g	\$1.04	100	\$0.104
Sal	g	\$0,50	15	\$0.125
Polvo para hornear	g	\$2.06	5	\$0.0103
leche	ml	\$1.31	150	\$0.0196
Limón	unidad	\$1 (8unidad)	5	\$0.62
Leche condensada	ml	\$5.25	397	\$1.8683
Crema de leche	ml	\$3,59	397	\$1.27
Huevo	unidad	\$3 (30unidad)	1	\$0.10
Crema Chantilly	g	\$12.80	100	\$1.28
FOTOGRAFÍA			Total bruto	\$6.1447
			10% imprevistos	\$0.614
			Total neto	\$6.759
			Gasto de fab. 15%	\$1.014
			Factor costo 33,33%	\$2.253
			M.O. 45%	\$3.042
			G. Admin. 12%	\$0.811
			45% utilidad	\$3.042
			Subtotal	\$16.92
			12% IVA	\$2.304
			10% servicio	\$1.692
Total	\$20.92			

Nota: Elaborado por: Luis Navarrete

Tabla 19 Carlota de maracuyá, receta estándar de costos.

		FICHA TÉCNICA DE PRODUCCIÓN		
		RECETA ESTÁNDAR DE COSTOS		
NOMBRE DEL PLATO:	Carlota de maracuyá		Código: 002	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	25/07/2022		Chef: Luis Navarrete	
INGREDIENTE	MEDIDA	COSTO (KG)	CANTIDAD	TOTAL
Galletas	unidad	\$1 (Unidad)	1	\$1
Maracuyá	unidad	\$1 (5unidad)	5	\$1
Leche condensada	ml	\$5.25	397	\$1.8683
Crema de leche	ml	\$3,59	397	\$1.27
Crema Chantilly	g	\$12.80	50	\$0.64
Leche	ml	\$1.31	100	0.131\$
FOTOGRAFÍA			Total bruto	\$5.90
			10% imprevistos	\$0.59
			Total neto	\$6.49
			Gasto de fab. 15%	\$0.974
			Factor costo 33,33%	\$2.163
			M.O. 45%	\$3.57
			G. Admin 12%	\$0.779
			45% utilidad	\$3.57
			Subtotal	\$17.55
			12% IVA	\$2.106
			10% servicio	\$1.755
			Total	\$21.41

Nota: Elaborado por: Luis Navarrete

Implementación del negocio

Arriendo del local.

Tabla 20 *Arriendo del local.*

ARRIENDO DEL LOCAL		
Pago Mensual	Pago Semestral	Pago Anual
\$150	\$900	\$1800

Nota: Elaborado por: Luis Navarrete

Equipos industriales.

Tabla 21 *Equipos industriales*

EQUIPOS INDUSTRIALES			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Microondas RCA 20 litros	1	\$90.00	\$90.00
Cocina con 4 quemadores y horno	1	\$496.00	\$496.00
Refrigeradora con congelador Electrolux df56s	1	\$700.00	\$700.00
Batidora Oster de 7 velocidades	1	\$12.00	\$12.00
Licuadaora clásica Oster 600W	1	\$37.00	\$37.00
Tanque de gas 30kg	1	\$51.80	\$51.80
Balanza digital	2	\$8.48	\$16.96
TOTAL			\$1403.76

Nota: Elaborado por: Luis Navarrete

Equipos de computación.**Tabla 22** *Equipos de computación*

EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Laptop Asus vivobook	1	\$319.00	\$319.00
Celular Poco x3 NFC	1	\$315.00	\$315.00
Impresora EPSON A4 Xp2101	1	\$184.00	\$184.00
Mouse inalámbrico recargable	1	\$6.00	\$6.00
TOTAL			\$824.00

Nota: Elaborado por: Luis Navarrete

Muebles y enseres.**Tabla 23** *Muebles y enseres*

MUEBLES Y ENSERES			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Mesa de madera	4	\$70.00	\$280,00
Sillas	16	\$20.00	\$320.00
Manga pastelera con 6 boquillas	2	\$6.00	\$12.00
Bowl mediano de plástico	1	\$1.00	\$1.00
Juego de 3 espátulas para repostería	1	\$6.00	\$6.00
Rodillo	3	\$7.00	\$21,00
Bases de pay metálica	5	\$8.00	\$40.00
Tabla de picar grande	2	\$15.00	\$30.00
Set de chuchillos (9 piezas)	1	\$19.99	\$19.99
Recipiente grande con tapa	1	\$1.50	\$1.50
Recipiente pequeño con tapa	5	\$1	\$5.00
Set de 24 cubiertos en acero inoxidable (cucharas, cuchillos, tenedores y cucharillas)	3	\$32.00	\$96.00
Base para carlota metálica	5	\$8.00	\$40.00
TOTAL			\$902.49

Nota: Elaborado por: Luis Navarrete

Equipos industriales de seguridad.**Tabla 24** *Equipos industriales de seguridad*

EQUIPOS INDUSTRIALES DE SEGURIDAD			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Extintor 10 Lb	1	\$15.00	\$15.00
Detector de gas	1	\$22.00	\$22.00
Detector de humos	1	\$9.00	\$9.00
Cámaras de seguridad	2	\$18.00	\$36.00
TOTAL			\$82.00

Nota: Elaborado por: Luis Navarrete

Suministros de oficina.**Tabla 25** *Suministros de oficina.*

SUMINISTROS DE OFICINA			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Papel bond, 1 resma	3	\$4.25	\$12.75
Grapadora	1	\$5.00	\$5.00
Grapas (caja)	1	\$1.15	\$1.15
Esferos BIC color negro	3	\$0.35	\$1.05
Cuaderno	1	\$3.00	\$3.00
Tijera	2	\$1.20	\$2.40
25 facturas	2	\$10.00	\$20.00
Goma	5	\$1.00	\$5.00
Cinta de embalaje 150m	3	\$2.00	\$6.00
Estilete	1	\$3.00	\$3.00
Carpetas archivadoras	3	\$2.00	\$6.00
TOTAL			\$65.35
TOTAL ANUAL			\$784.20

Nota: Elaborado por: Luis Navarrete

Servicios básicos.**Tabla 26** *Servicios básicos*

SERVICIOS BÁSICOS	
Descripción	Pago Mensual
Agua	\$25.00
Luz	\$55.00
Teléfono	\$8.00
Internet	\$45.00
TOTAL	\$133.00
TOTAL ANUAL	\$1596.00

Nota: Elaborado por: Luis Navarrete

Materiales de limpieza.**Tabla 27** *Materiales de limpieza*

MATERIALES DE LIMPIEZA			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Juego de escoba y pala	1	\$7.00	\$7.00
Trapeador de microfibra	1	\$3.00	\$3.00
Cloro de 500ml	2	\$0.85	\$1.70
Esponja lavaplatos	2	\$0.50	\$1.00
Fundas basura	1	\$1.75	\$1.75
Lavavajillas 5kg	1	\$9.00	\$9.00
Jabón líquido manos 1 Gal	1	\$5.00	\$5.00
Papel higiénico familia	1	\$5.00	\$5.00
Toalla de papel	2	\$3.50	\$7.00
Alcohol	1	\$9.50	\$9.50
Paquete 100 Mascarillas	1	\$18.00	\$18.00
Bote de basura	2	\$19.00	\$38.00
Limpión 150m	1	\$3.00	\$3.00
Guantes de silicón multiuso	1	\$1.00	\$1.00
TOTAL			\$109.95
TOTAL ANUAL			\$1319.40

Nota: Elaborado por: Luis Navarrete

Vehículo.**Tabla 28** *Vehículo*

Vehículo			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Motocicleta z1 200	1	\$1000.00	\$1000.00
TOTAL			\$1000.00
TOTAL ANUAL			\$1000.00

Nota: Elaborado por: Luis Navarrete

4. PROCESO DERECHO EMPRESARIAL

La legalidad y formalidad de un negocio es vital para que un emprendimiento se pueda mantener en el tiempo, por lo que a continuación se muestran todos los trámites y permisos pertinentes para la legalidad que debe mantener la repostería “Fruit & Pie” en el distrito metropolitano de Quito.

Servicio de Rentas Internas / SRI

El SRI o Servicio de Rentas Internas, es una institución independiente en la definición de políticas y estrategias, que nace como respuesta ante la alta evasión tributaria. (Gobierno del encuentro, 2022)

La inscripción en el Registro Único de Contribuyentes es un trámite gratuito habilitado por el SRI que permite registrarse a las personas naturales en el mismo (Servicio de Rentas Internas , 2022) mediante la presentación de los siguientes requisitos:

- Cédula de identidad (Presentación)
- Certificado de votación (Presentación)
- Documento para registrar el establecimiento del domicilio del contribuyente
- Escritura pública de constitución
- Nombramiento del representante legal
- Solicitud de inscripción y actualización general del Registro Único de Contribuyentes (RUC) sociedades, sector privado y público

Patente Municipal

La Patente municipal se define como el registro de actividades económicas tributarias, (RAET) es decir, es la entidad encargada de asignar un número único al contribuyente con el fin de poder agregarlo al catastro. (Municipio de Quito, 2017)

De acuerdo con el Distrito Metropolitano de Quito, toda persona que realice actividades económicas dentro del Distrito Metropolitano debe obtener la inscripción a la RAET además del Registro Único de Contribuyentes que tiene un valor de 14 dólares con 70 centavos el primer año.

Para inscribir la microempresa en la RAET o Patente Municipal, se ocupan los siguientes requisitos.

- Inscripción de RUC o RISE en el SRI
- Formulario de inscripción de RAET o Patente Municipal para personas naturales o jurídicas
- Acuerdo de responsabilidad y uso de medios electrónicos firmado por el contribuyente o apoderado.
- Número de predio del domicilio tributario de la persona natural o jurídica
- Copia de cédula
- Copia de papeleta de votación
- Copia de la factura de un servicio básico
- Copia de carné de discapacidad (si aplica)

Licencia metropolitana única de actividades económicas (LUAE)

La LUAE o Licencia Metropolitana Única de Actividades Económicas es el permiso gratuito de funcionamiento anual que emite el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) para el desarrollo de actividades económicas dentro del distrito metropolitano de Quito. (Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito, 2022)

Para obtener la Licencia Metropolitana Única de Actividades Económicas según el GAD se necesita presentar lo siguiente:

- Formulario de solicitud de LUAE
- Formulario de reglas técnicas de arquitectura y urbanismo
- Pago de la patente municipal

- Copia de cédula
- Copia de papeleta de votación
- Copia de la factura de un servicio básico
- Foto del rótulo, medidas y materiales de este
- Autorización del dueño del predio

Permiso de funcionamiento. P.A.F. (Permisos Anuales de Funcionamiento)

Según la agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA) el permiso de funcionamiento es un trámite con un valor de 21 dólares con 89 centavos dirigido a los establecimientos categorizados como restaurantes o cafeterías, donde se elaboran, expenden o sirven alimentos preparados, alimentos de elaboración rápida o precocinada, pudiendo ser fríos o calientes que requieran poca preparación, así como el expendio de bebidas alcohólicas y no alcohólicas. (Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria , 2022) Para poder obtener el permiso de funcionamiento según ARCSA se necesita del siguiente proceso detallado:

- Registrarse como usuario del sistema P.A.F.
- Registrar el establecimiento
- Ingresar un trámite de nuevo permiso
- Generar trámite
- Verificación de requisitos
- Cancelar el comprobante de pago
- Imprimir el servicio anual de funcionamiento

Permiso de funcionamiento de la ARCSA

El permiso de funcionamiento anual es entregado por la ARCSA (Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria) a los establecimientos que están sujetos a control y vigilancia sanitaria que cumplen con todos los requisitos necesarios para su funcionamiento, (Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, 2022) por otra parte, se indica que para poder obtener el permiso de funcionamiento anual se necesita seguir el siguiente proceso:

- Crear usuario y contraseña
- Declarar el año en curso
- Llenar datos del establecimiento
- Llenar actividad económica del establecimiento
- Aceptar y declarar
- Cancelar el valor después de 24 horas
- En 48 horas revisar el portal ARSCA para obtener el permiso

Registro de alimentos y bebidas en el ministerio de turismo (Según Categorización)

Según Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito (GADDMQ) El Registro de Turismo, es la inscripción del establecimiento turístico en donde se determina la actividad, tipo y categoría, desarrollada conforme el

reglamento de alimentos y bebidas (Cafeterías, Restaurantes, Discotecas y Bares).
(Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito, 2022)

Para poder tener el registro de alimentos y bebidas en el ministerio de turismo se deben presentar los siguientes documentos:

- Registro único de contribuyentes (RUC)
- Cédula de identidad
- Papeleta de votación
- Copia del contrato de compraventa del establecimiento
- Certificado del instituto ecuatoriano de propiedad intelectual

Permiso de ocupación para edificaciones emitido por el Cuerpo de Bomberos

El cuerpo de bomberos del Distrito Metropolitano de Quito verifica mediante inspección técnica y revisión de la documentación, el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Protección contra Incendios en edificaciones estipulados en la normativa aplicable, previo a la emisión del "Permiso de ocupación para edificaciones". (Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito, 2022) Para realizar el trámite se necesita:

- Solicitud de Inspección para obtener el Permiso de Ocupación
- Cédula del Propietario del Proyecto escaneada en PDF
- Cédula del Profesional Responsable del Sistema de Incendios. escaneada en PDF
- Copia del Certificado de Visto Bueno de Planos. (PDF)

Afiliación al IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social)

El IESS es una institución que tiene como misión proteger a la población urbana y rural que se encuentre afiliada a la misma, ya sea con relación de dependencia laboral o sin ella (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2022), el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social protege a sus afiliados contra las contingencias de enfermedad, maternidad, riesgos de trabajo, discapacidad, desempleo, invalidez, vejez y muerte, de acuerdo con el plan contratado. Según el IESS para afiliarse como empleador al sistema se debe realizar el siguiente proceso:

- Ingresar a la página web del IESS www.iess.gob.ec.
- Escoger la opción empleador-registro nuevo empleador.
- Ingresar el número de RUC o cédula de ciudadanía y escoger el sector al que pertenece (privado, público o doméstico).
- Ingresar los datos obligatorios que se encuentran marcados con asterisco
- Terminar con el registro patronal, imprimir la solicitud de clave y el acuerdo de uso de la información.
- Acercarse a las agencias del IESS a los Centros de Atención Universal, portando los documentos que han sido solicitados, para obtener la clave patronal. (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2022).

5. PROCESO DE IMPACTO AMBIENTAL Y SOCIAL

Objetivo de área

El sector de la repostería es uno de los sectores más extensos puesto que muchas empresas están cambiando el uso de reposteros de plástico o de materiales que no son amigables con el medio ambiente por reposteros que si lo son, hechos de materiales amigables para el cliente y biodegradables para ayudar al medio ambiente.

La repostería “Fruit & Pie” es muy consciente del daño que ha recibido el medio ambiente, por lo que se asegurará de usar la menor cantidad de plásticos y elementos contaminantes posible en sus presentaciones y en el proceso de elaboración de sus postres.

La protección ambiental será un punto principal para la repostería “Fruit & Pie” por lo que la microempresa vela por la protección del medio ambiente en todos sus procesos, servicios y actividades; cada empleado de la microempresa lleva la responsabilidad de cuidar cada proceso con el fin de mantener una empresa amigable con el medio ambiente

Cuidar el impacto ambiental es prioritario, por lo que la microempresa llevará el compromiso de cumplir toda obligación o disposición legal ambiental sujetas a la repostería, además de manejar cada elemento de producción de manera cuidadosa, reducir el consumo de luz y agua como parte de la política de protección ambiental de la repostería.

Impacto ambiental

Identificación de impactos ambientales que pueda ocasionar “Fruit & Pie”

La identificación de los impactos ambientales es de suma importancia para poder contrarrestarlos, los principales problemas que la microempresa puede ocasionar al medio ambiente pueden segmentarse en los siguientes impactos:

- Contaminación de desechos.
- Consumo
- Contaminación por basura
- Desperdicio de agua
- Contaminación de aguas residuales
- Gasto de energía
- Contaminación por cilindro de gas

Contaminación de desechos

Los residuos varían en base a cada presentación que pida el cliente, si requiere su pedido a domicilio o para consumir en el local, o distintos factores que varían dependiendo del producto, no obstante, por lo general las presentaciones llevan consigo lo siguiente:

- Envases plásticos
- Cartón
- Papel

Consumo

Refiere a todo lo que la empresa o el cliente no puede reutilizar o reciclar al producir o consumir alguno de los postres del menú, por lo que genera un impacto en el medio ambiente, en este segmento se encuentran los siguientes insumos:

- Masa sobrante
- Materia prima caduca
- Postres guardados

Contaminación por basura

La contaminación por basura afecta en gran medida al desarrollo de la salud de los seres vivos; la basura es normal en gran parte de los establecimientos y normalmente termina en su mayoría en el “basurero” o “botadero” que es un lugar específico para desechos, no obstante, también existe un poco de basura que termina en ríos, en el océano incluso en la calle.

Desperdicio de agua

Se toma en cuenta como desperdicio de agua a todo mal uso del líquido vital, como dejar las llaves del baño abiertas, usar excesiva agua para el lavado de la materia prima, platos o manos, problemas de plomería que hacen que constantemente se desperdicie agua de los retretes, refrigeradora o de las llaves de agua.

Contaminación de aguas residuales

La contaminación por aguas residuales se da debido a la falta de tratamiento del agua y ocasiona desechos de aguas residuales que normalmente terminan en ríos, mares, en la calle o en subsuelos (Rodríguez, 2017); es muy peligroso debido a que este tipo de contaminación ocasiona malos olores, toxicidad en las aguas que afecta a la flora y fauna de los vertederos, ríos o mares o la transmisión de enfermedades que afecta a las comunidades expuestas.

Gasto de energía

Se considera gasto energético al consumo excesivo de energía, luz o gas; para “Fruit & Pie” la reducción del gasto energético será fundamental para el cuidado del medio ambiente.

El mal uso de la energía tiene consecuencias negativas tales como el agotamiento de recursos, la dificultad de abastecimiento, la dependencia energética o la contaminación ambiental. (Vivienda Saludable, 2019)

Contaminación por cilindro de gas

Las fugas de un “tanque” o “cilindro” de gas agravan la contaminación de ozono, el cual es un oxidante que reacciona rápidamente con otros químicos, por lo que es uno de los principales factores contaminantes a nivel global. (PYPESA, 2021)

Además de la contaminación generada a partir del mal uso de una “tanque” de gas, existe el riesgo para la salud de las personas que se encuentran cerca de la fuga

debido a que al ser un químico tan poderoso puede afectar a la salud de las personas que lo respiran o puede reaccionar con alguna chispa generando inconvenientes mayores.

Medidas para contrarrestar los impactos generados por “Fruit & Pie”.

En cuanto a la contaminación de desechos se va a reducir, reciclar y reutilizar todos los materiales que se puedan siguiendo las normas sanitarias, buscando el máximo provecho de todos los materiales usados por la microempresa.

La contaminación por el consumo que refiere a los materiales que no se pueden reciclar, en este caso se van a dividir en botes de basura, reciclable y orgánica y según su descripción se van a desechar en los lugares establecidos amigables con el medio ambiente.

Los desechos generados dentro de las instalaciones se resuelven mediante el uso de los botes de basura, no obstante, para pedidos que son a domicilio o para llevar se va a usar una señalética en los envases, indicando que los mismos pueden ser reutilizados o desechados en los basureros señalados.

El desperdicio de agua es un factor muy importante para la microempresa “Fruit & Pie” por lo que se van a dar capacitaciones continuas al personal con el fin de reducir al máximo el tiempo de uso del agua, además se debe revisar constantemente los baños del establecimiento para evitar una llave mal cerrada o mediante el sonido identificar fugas en los retretes o lavamanos.

El principal rol que puede cumplir la repostería en evitar la contaminación por aguas residuales es reducir al máximo el uso de plásticos, aceites y el desperdicio del agua, por lo que se usarán envases plásticos únicamente de ser necesario, se evitará dentro de lo posible el uso de plásticos en pedidos en el establecimiento.

Para reducir el gasto de energía se debe minimizar el tiempo de uso en todos los dispositivos eléctricos que se requieran en la preparación de los productos, por lo que se brindarán capacitaciones constantes a los empleados en el uso de los dispositivos electrónicos, además de hacer uso de dispositivos de nueva generación que son más amigables con el medio ambiente.

Contaminación por cilindro de gas es el factor que “Fruit & Pie” más toma en cuenta al momento de analizar la protección del medio ambiente, de sus empleados y de sus clientes, por lo que se asegura de usar los productos de mayor calidad en cuestión de válvulas y tanques de gas, por otro lado, se asegura de posicionar su tanque de gas en un lugar lo suficientemente alejado como para considerarse seguro para sus empleados y sus clientes.

Impacto social

La repostería “Fruit & Pie” tiene como principal objetivo dentro del ámbito social generar empleo para cuatro colaboradores con el fin de manejar una correcta administración; cumpliendo con el organigrama empresarial se necesita un empleado encargado de la administración (administrador), un empleado encargado de la atención al cliente y la caja (cajero), un empleado dedicado a la cocina (chef) y un empleado que sirva de apoyo para el chef y mesero (ayudante del chef).

Dentro del impacto social que quiere generar la repostería “Fruit & Pie” también se encuentran factores que se toman muy en cuenta durante el desempeño

diario de los empleados, tales como la igualdad de género, el racismo y la discriminación social.

Igualdad de género

La repostería “Fruit & Pie” es una microempresa inclusiva, por lo que busca las mismas obligaciones, deberes y derechos para todos sus empleados (diferenciados por el organigrama de la empresa) sin discriminar a ningún ser humano por su género.

Cero tolerancias al racismo

“Fruit & Pie” es una repostería que no permite que se discrimine a una persona por su raza, por lo que promueve la inclusión en todo momento para todos sus empleados y clientes.

Discriminación social

La discriminación social es un tabú en la actualidad, no obstante, no se acepta ningún tipo de discriminación por parte de los empleados o de los clientes, esto con el fin de mantener un ambiente agradable para todas las personas en las instalaciones.

6. PROCESO FINANCIERO

Introducción

En el presente capítulo se muestra el análisis financiero de la repostería “Fruit & Pie”, con el fin de analizar la factibilidad económica de la microempresa se toma en cuenta los siguientes factores.

Activos Fijos

Un activo no corriente o activo fijo se refiere a todo bien que posee una empresa o negocio que no se hace efectivo durante el período de un año. Es parte del activo, dentro del balance de situación de una empresa o negocio. (Arias, 2016)

Dentro de los activos fijos de la repostería “Fruit & Pie” se toma en cuenta los vehículos, muebles y enseres, los equipos y maquinarias, los equipos de computación y los equipos de seguridad industrial, lo que nos brinda como resultado un valor de activos fijos de 6212.25 dólares.

Tabla 29 *Activos Fijos.*

ACTIVOS FIJOS	
Edificio	0
Vehículo	1000
Equipos Ind./ seguridad	1485,76
Equipos de Computación	2824
Muebles - enseres	902,49
Total	6212,25

Nota: Elaborado por: Luis Navarrete

Activos diferidos

Un activo diferido es como se conoce a aquel bien o servicio por el que ya se ha realizado un pago, pero no se ha usado. (Galán, 2019) En este caso se toman en cuenta todos los gastos de inscripción de la empresa, los gastos legales, los permisos como el permiso de funcionamiento del ARCSA, el permiso anual de funcionamiento, también se toma en cuenta patentes municipales como la RAET, el Servicio de Rentas Internas y la LUAE.

Tabla 30 *Activos diferidos*

ACTIVOS DIFERIDOS	
Inscripción Compañía (SAS)	\$0
Gastos legales	\$940,77
Permisos funcionamiento	\$21,89
Patentes municipales	\$14,70
Total	\$977,36

Nota: Elaborado por: Luis Navarrete

Capital de trabajo

El capital de trabajo es considerado una magnitud contable que hace referencia a todos los recursos económicos con los que cuenta una empresa dentro de su patrimonio para afrontar compromisos de pago relacionados con su actividad económica. (Westreicher, 2020)

Para la repostería “Fruit & Pie” el capital de trabajo (calculado de manera anual) consta de los sueldos con un valor de 26127 dólares con 40 centavos, servicios básicos con un valor de 1596 dólares, material de oficina con un valor de 784 dólares con 20

centavos, material de limpieza con un valor de 1319 dólares con 40 centavos, alquiler con un valor de 1800 dólares, publicidad con un valor de 790 dólares, materia prima con un valor de 3000 dólares y gastos financieros con un valor de 3920 dólares, lo que sugiere un valor total de inversión de 46526 dólares con 61 centavos.

Tabla 31 *Capital de trabajo*

CAPITAL DE TRABAJO	3 meses	12 meses
Sueldos	6531,85	26127,4
Servicios Básicos	399	1596
material oficina	196,05	784,2
material limpieza	329,85	1319,4
servicio auto	0	0
alquiler local	450	1800
publicidad	197,5	790
adquisición de materia prima	750	3000
gastos financieros	980	3.920,00
Total	17023,86	46526,61

Nota: Elaborado por: Luis Navarrete

La inversión total son todos los gastos que se efectúan, teniendo en cuenta activos fijos, diferidos y capital de trabajo, que resulta en un valor de 53716 dólares con 22 centavos.

Tabla 32 *Detalles de inversión*

TOTAL DE INVERSIÓN	
Total Activos Fijos	\$6212,25
Total Activos Diferidos	\$ 977,36
Total Capital de Trabajo	\$46526,61
Total	\$53716.22

Nota: Elaborado por: Luis Navarrete

Sueldos

En la siguiente tabla se detallan los sueldos que recibirán los empleados de la microempresa, cuentan con todos los detalles como los décimos y la afiliación al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS); el total de sueldos a pagar con todos los beneficios y obligaciones incluidos es de 22577 dólares con 40 centavos.

Tabla 33 Sueldos

PERSONAL	SUELDOS	ANUAL	IESS EMPLEADO	IESS EMPRESA	GASTO SUELDOS ANUAL
Chef	500	6000	567	669	6102
Ayudante de cocina	450	5400	510,3	602,1	5491,8
Cajero	450	5400	510,3	602,1	5491,8
Administrador	450	5400	510,3	602,1	5491,8
TOTAL	1850	22200	2097,9	2475,3	22577,4

Nota: Elaborado por: Luis Navarrete

Tabla 34 Cálculo de décimos en los sueldos

PERSONAL	SUELDOS	DECIMO 4°	DECIMO 3°	TOTAL DECIMOS
Chef	500	425	500	925
Ayudante de cocina	450	425	450	875
Cajero	450	425	450	875
Administrador	450	425	450	875
	0	0	0	0
	0	0	0	0
	0	0	0	0
	0	0	0	0
TOTAL	1850	1700	1850	3550

Nota: Elaborado por: Luis Navarrete

Tabla 35 *Sumatoria de sueldos*

TOTAL SUELDOS	TOTAL DECIMOS	TOTAL ANUAL
22577,4	3550	26127,4

Nota: Elaborado por: Luis Navarrete

Una vez realizado el cálculo sumatorio de todos décimos en los sueldos de los empleados de la repostería se determina el valor total del sueldo que termina siendo 26127 dólares con 40 centavos.

Depreciación activos fijos.

La depreciación es la pérdida de valor de un bien como consecuencia de su desgaste con el paso del tiempo. (Burguillo, 2016) La depreciación de los activos fijos se realiza de acuerdo con la naturaleza de los bienes, la duración de su vida útil y la técnica contable.

En la siguiente tabla se verá el equivalente económico al desgaste de los activos fijos según los siguientes valores: Equipos industriales 10%, edificios 20%, vehículos 5%, equipos de computación 33.33% y muebles y enseres 10%, lo que resulta en un total de 1380 dólares con 6 centavos.

Tabla 36 Depreciación de activos fijos

DEPRECIACIÓN ACTIVOS FIJOS			
		% DEPRECIACIÓN	DEPRECIACIÓN
Equipos Industriales	1485,76	10%	148,576
Edificio	0	20%	0
Vehículos	1000	5%	200
Equipos de Computación	2824	33,33%	941,2392
Muebles y Enseres	902,49	10%	90,249
			1380,06

Nota: Elaborado por: Luis Navarrete

Amortizaciones

En economía, se denomina amortización a la depreciación o disminución de valor de un activo o pasivo. (Pedrosa, 2016) La Amortización del establecimiento es de un 20% que a su vez equivale a \$195,47, ya que el monto por constitución equivale a \$977,36.

Tabla 37 Porcentaje Amortización

AMORTIZACIONES			
PORCENTAJE AMORTIZACIÓN			
Gastos de Constitución de la microempresa	\$977,36	20%	\$195,47

Nota: Elaborado por: Luis Navarrete

Tabla de amortización

La presente tabla muestra una amortización que indica el valor de 28000 dólares que se pedirá a una entidad bancaria, se estima el pago en 5 años y se calcula con una tasa de interés del 14%

Tabla 38 Amortización

PERIODO	DIVIDENDO	PAGO INTERES	PAGO CAPITAL	SALDO
0	-	-	-	28000
1	8155,94	3.920,00	4.235,94	23.764,06
2	8155,94	3.326,97	4.828,97	18.935,09
3	8155,94	2.650,91	5.505,03	13.430,06
4	8155,94	1.880,21	6.275,73	7.154,33
5	8155,94	1.001,61	7.154,33	0,00

Nota: Elaborado por: Luis Navarrete

La tabla indica los factores a considerar en el manejo de una suma inicial de 28000 dólares, considerando el pago de intereses y del capital en cinco períodos de un año.

Estructura capital

La estructura de capital indica la forma en que una empresa financia sus inversiones; para esto se consideran los recursos propios, representados por su patrimonio neto, y los recursos ajenos, representados por la deuda a largo y corto plazo. (Arias E. R., 2022)

La microempresa “Fruit & Pie” toma la estructura de su capital de la siguiente manera: Capital propio con la suma de 18526 dólares con 60 centavos, representando el 40% de la inversión, con un costo del 15% y una tasa de descuento del 6.0% y Capital Financiero con un valor de 28000 dólares, representando un 60% de la inversión con un costo del 14% y una tasa de descuento del 8.4%; realizando la sumatoria de ambas (el 100% de la inversión) se llega a un valor total de 46526,61 dólares.

Tabla 39 Estructura de capital.

ESTRUCTURA DE CAPITAL					
		Estructura	Costo	TD	
Capital Propio	18526,6	40%	15%	6,0%	
Capital Financiero	28000	60%	14%	8,4%	
TOTAL	46526,61	100%		14,4%	TMAR

Nota: Elaborado por: Luis Navarrete

Punto de equilibrio

En la presente tabla se aprecian los costos fijos que se van a manejar en la repostería “Fruit & Pie”, mismos que se deben pagar sin importar el nivel de ganancias u operación que haya tenido la microempresa, en este caso se toma en cuenta la materia prima, el arriendo, los sueldos y los servicios básicos; realizando una sumatoria de los costos fijos de “Fruit & Pie” se obtiene un valor de 2692 dólares con 29 centavos.

Tabla 40 Costos fijos

COSTOS FIJOS	
materia prima	250
arriendo	150
sueldos	2177,29
servicios básicos	115

Nota: Elaborado por: Luis Navarrete

Se denomina margen de contribución a la diferencia entre el volumen total de ventas y la suma de costes variables. (Llamas, 2020) Para el estudio del margen de contribución de la microempresa “Fruit & Pie” se toma en cuenta una receta estándar del pie de limón que tiene un costo de 6 dólares con 15 centavos y un precio de 16 dólares con 92 centavos.

Tabla 41 Margen de contribución

MARGEN DE CONTRIBUCIÓN		
precio	16,92	
costo	6,15	
ganancia	10,77	MARGEN DE CONTRIBUCION

Nota: Elaborado por: Luis Navarrete

El punto de equilibrio, punto muerto o umbral de rentabilidad, es aquel nivel de ventas mínimo que iguala los costos totales a los ingresos totales, (Arias E. R., Punto de equilibrio., 2020) esto implica que no se percibe ganancias, únicamente alcanza para mantener los costos totales.

En la tabla mostrada a continuación se puede ver el número de ventas requerido para alcanzar el punto muerto para la microempresa “Fruit & Pie”, siendo este número 250 ventas mensuales.

Tabla 42 Punto de equilibrio

VENTA	250	16,92	4229,7
COSTO	250	6,15	1537,4
GASTO			2692,29
PUNTO DE EQUILIBRIO			0

Nota: Elaborado por: Luis Navarrete

Tabla 43 Ventas /costos

VENTAS PROYECTADAS			
NÚMERO	VALOR	TOTAL	
525	\$8883	\$106596	VENTAS
525	\$3228.75	\$38745	COSTO

Nota: Elaborado por: Luis Navarrete

Costo de ventas

El costo de ventas es el valor que supone haber fabricado un producto o brindar un servicio comercializado en un periodo determinado de tiempo. (Llamas, Costo de ventas, 2020). La siguiente tabla (N41) es contemplada a 5 años, calculando el crecimiento del país del 1% se estima que las ventas en el primer año rendirán una utilidad neta de 19085 dólares con 77 centavos y para el último año contemplado en la tabla se estima una utilidad neta de 23791 dólares con 26 centavos.

Tabla 44 Costo de ventas.

FLUJO DE VENTAS						
	0	1	2	3	4	5
VENTAS		106596,0 0	109804,5 4	113109,6 6	116514,2 6	120021,3 4
COSTO DE VENTAS		38745,00	39911,22	41112,55	42350,04	43624,78
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS		67851,00	69893,32	71997,10	74164,22	76396,56
GASTOS ADMINISTRATIVOS		26127,40	26913,83	27723,94	28558,43	29418,04
SERVICIOS BASICOS		1596,00	1644,04	1693,53	1744,50	1797,01
MATERIAL OFIC. Y LIMPIEA		2103,60	2166,92	2232,14	2299,33	2368,54
ALQUILER AUTO		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
ALQUILER		1800,00	1854,18	1909,99	1967,48	2026,70
PUBLICIDAD		790,00	813,78	838,27	863,51	889,50
DEPRECIACIONES		1380,06	1380,06	1380,06	1380,06	1380,06
AMORTIZACIONES		195,47	195,47	195,47	195,47	195,47
UTILIDAD OPERATIVA		33858,46	34925,03	36023,69	37155,43	38321,23
GASTOS FINANCIEROS		3920,00	3326,97	2650,91	1880,21	1001,61
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS		29938,46	31598,06	33372,78	35275,22	37319,63
BASE IMPOSITIVA		10852,69	11454,30	12097,63	12787,27	13528,36
UTILIDAD NETA		19085,77	20143,76	21275,15	22487,95	23791,26

Nota: Elaborado por: Luis Navarrete

Flujo de caja

El flujo de caja hace referencia a las salidas y entradas netas de dinero que tiene una empresa o proyecto en un período determinado. (Kiziryan, 2015) Para el primer año de la microempresa se estima un flujo neto de caja de 16425 dólares con 37 centavos, mientras que para el último año contemplado en la presente tabla (N42) esta aumentará a 18212 dólares con 47 centavos.

Tabla 45 *Flujo de caja*

FLUJO DE CAJA						
	0	1	2	3	4	5
UTILIDAD OPERATIVA		33858,46	34925,03	36023,69	37155,43	38321,23
DEPRECIACION		1380,06	1380,06	1380,06	1380,06	1380,06
AMORTIZACION		195,47	195,47	195,47	195,47	195,47
- BASE IMPOSITIVA		10852,69	11454,30	12097,63	12787,27	13528,36
- GASTOS FINANCIEROS		3920,00	3326,97	2650,91	1880,21	1001,61
- PAGO CAPITAL		4.235,94	4.828,97	5.505,03	6.275,73	7.154,33
+ VALOR DE SALVAMENTO						0
+ CAPITAL DE TRABAJO						0
- REPOSICION DE ACTIVOS				0		
= FLUJO NETO DE CAJA	-46526,61	16.425,37	16.890,33	17.345,66	17.787,76	18.212,47

Nota: Elaborado por: Luis Navarrete

Cálculo del TIR y el VAN

Finalizando el análisis financiero se realiza el cálculo de la Tasa interna de retorno (TIR) y el Valor Actual Neto (VAN).

VAN (Valor Actual Neto)

El Valor Actual Neto (VAN) es un criterio de inversión que consiste en actualizar los cobros y pagos de un proyecto o inversión para conocer cuánto se va a ganar o perder con la misma (Morales, 2014). Para realizar una correcta estimación del Valor Actual Neto, se trae valores del futuro al presente y se analiza, si la empresa pasa el 0 de VAN es factible. “Fruit & Pie” llega al 14203,54 en VAN por lo que se estima que la microempresa es factible.

TIR (Tasa Interna de Retorno)

La tasa interna de retorno (TIR) es la rentabilidad que ofrece una inversión, es decir, es el porcentaje de beneficio o pérdida resultado de una inversión para las cantidades que no se han retirado del proyecto. El TIR se usa para medir la rentabilidad de una inversión, el porcentaje en TIR de la repostería “Fruit & Pie” debe ser mayor al TMAR; en la presente tabla se observa que el TIR supera al TMAR con un 10,14% y por tanto se concluye que la repostería “Fruit & Pie” es una microempresa factible.

Tabla 46 VAN/ TIR

CALCULO DEL TIR Y EL VAN	
VAN	14.203,54
TIR	24,54%
TMAR	14,40%

Nota: Elaborado por: Luis Navarrete

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

La microempresa “Fruit & Pie” es una repostería que se ubicará en un buen sector estratégico (el sector de la Armenia 2), esta repostería debe aprovechar todas sus ventajas competitivas para posicionarse en el sector y obtener una mayor rentabilidad a corto, mediano y a largo plazo.

Mediante la encuesta realizada a los habitantes del sector se concluye que una de las principales estrategias del marketing de la microempresa debe ser la personalización del producto con el fin de ser entregado como regalo, puesto que todos los encuestados

coincidieron en que sería un buen regalo enviar un postre personalizado en una fecha especial para ellos.

El producto de la repostería puede ser acogido por las personas, no obstante, siempre se debe manejar un buzón de ideas, sugerencias o quejas para mantener una correcta comunicación con el cliente y así poder prever cualquier inconveniente o simplemente enfocar a la repostería en la mejora continua.

Se debe tomar muy en cuenta los requisitos necesarios para los puestos debido a que se necesita de personal dispuesto y capaz de realizar sus actividades diarias dentro de la repostería con el fin de poder mantener las ventas necesarias para tener un margen de ganancia.

Tras un exhaustivo análisis de todos los resultados obtenidos se puede concluir que, si bien la empresa es factible, no se puede dejar de lado la innovación constante, puesto que no solo es un punto fuerte de la microempresa, sino que es un atractivo para que los clientes decidan consumir en la repostería “Fruit & Pie” y no en sus competidores.

Recomendaciones

El principal distintivo de los empleados es el uniforme, por lo que se debe tener muy en cuenta los colores, el correcto uso, la presentación y demás factores al momento de separar a los empleados de una microempresa en sus distintas áreas.

Es de vital importancia llevar control de las ventas dentro de la empresa, puesto que solo así se determina finalmente las ganancias que se tendrá, además de que al

llevar un registro de ventas es mucho más sencillo acercarse al número de ventas deseadas cumpliendo con las expectativas del VAN, TIR y TMAR.

La estructura interna de un establecimiento siempre debe ser estudiada a profundidad, puesto que de otra manera se pueden cometer errores, dificultando la obtención de permisos, patentes o disgustando a los empleados y clientes, forzando a realizar cambios a futuro.

En un restaurante dedicado a la repostería se debe ser innovador, puesto que en el mercado actual las personas están cansadas de los mismos sabores, por lo que es necesario presentar nuevos sabores, nuevas presentaciones o innovar de alguna manera para que las personas decidan escoger un producto o servicio.

Para implementar un negocio se debe tomar muy en cuenta la competencia que se puede tener, por lo que siempre es necesario realizar un estudio exhaustivo con el fin de obtener la mayor información respecto a cualquier competencia que la microempresa o negocio pueda tener.

Referencias

Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria . (21 de 06 de 2022).

Emisión de Permiso de funcionamiento para establecimientos de servicios de alimentación colectiva (Restaurantes/cafeterias y bares escolares). Obtenido de Gob.ec: <https://www.gob.ec/arcsa/tramites/emision-permiso-funcionamiento-establecimientos-servicios-alimentacion-colectiva-restaurantescafeterias-bares-escolares>

Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito. (28 de

Marzo de 2022). *Licencia Metropolitana Única para el Ejercicio de Actividades Económicas - LUAE*. Obtenido de Gob.ec: <https://www.gob.ec/gaddmq/tramites/licencia-metropolitana-unica-ejercicio-actividades-economicas-luae#:~:text=Es%20el%20permiso%20de%20funcionamiento,comprobar%20la%20veracidad%20del%20documento>.

luae#:~:text=Es%20el%20permiso%20de%20funcionamiento,comprobar%20la%20veracidad%20del%20documento.

Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito. (4 de Marzo

de 2022). *Permiso de ocupación para edificaciones emitido por el Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito*. Obtenido de Gob.ec: <https://www.gob.ec/gaddmq/tramites/permiso-ocupacion-edificaciones-emitido-cuerpo-bomberos-distrito-metropolitano-quito>

Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria. (21 de Junio de 2022).

Emisión de Permiso de funcionamiento para establecimientos de servicios de alimentación colectiva (Restaurantes/cafeterias y bares escolares). Obtenido

de Gob.ec: <https://www.gob.ec/arcsa/tramites/emision-permiso-funcionamiento-establecimientos-servicios-alimentacion-colectiva-restaurantescafeterias-bares-escolares>

Arias, A. S. (11 de Mayo de 2016). *Activo fijo*. Obtenido de Economiapedia: <https://economipedia.com/definiciones/activo-fijo.html>

Arias, E. R. (06 de mayo de 2020). *Punto de equilibrio*. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/punto-de-equilibrio.html>

Arias, E. R. (28 de Marzo de 2022). *Estructura de capital*. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/estructura-de-capital.html>

Burguillo, R. V. (02 de marzo de 2016). *Depreciación*. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/depreciacion.html>

CETYS. (4 de Agosto de 2021). *¿Cuál es el objetivo de la mercadotecnia?* Obtenido de CETYS: <https://www.cetys.mx/educon/cual-es-el-objetivo-de-la-mercadotecnia/#:~:text=Lograr%20posicionar%20un%20producto%20o,m%C3%A1s%20oportunas%20para%20la%20empresa.>

EcuadorLegal. (3 de Julio de 2022). *Requisitos para la afiliación al IESS 2022*. Obtenido de EcuadorLegalOnline: <http://www.ecuadorlegalonline.com/laboral/afiliacion-al-iess/>

Galán, J. S. (02 de Agosto de 2019). *Activo diferido*. Obtenido de Economiapedia: <https://economipedia.com/definiciones/activo-diferido.html>

Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito . (3 de Junio de 2022). *Gob.ec*. Obtenido de Inscripción en el Registro de Actividades Económicas Tributarias (RAET) en el Distrito Metropolitano de Quito: <https://www.gob.ec/gaddmq/tramites/inscripcion-registro-actividades-economicas-tributarias-raet-distrito-metropolitano-quito>

Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito. (4 de Marzo de 2022). *Emisión de Registro Turístico para la actividad económica de Alimentos y Bebidas: Cafeterías, Restaurantes, Discotecas y Bares para el Distrito Metropolitano de Quito*. Obtenido de Gob.ec: <https://www.gob.ec/gaddmq/tramites/emision-registro-turistico-actividad-economica-alimentos-bebidas-cafeterias-restaurantes-discotecas-bares-distrito-metropolitano-quito>

Gobierno del encuentro. (2022). *SERVICIO DE RENTAS INTERNAS DEL ECUADOR*. Obtenido de Gobierno del encuentro: <https://www.sri.gob.ec/que-es-el-sri>

Hernández, J. A. (13 de Marzo de 2022). *Pirámide de Maslow*. Obtenido de docentesaldia: <https://www.significados.com/piramide-de-maslow/>

IESS. (11 de 01 de 2021). *IESS*. Obtenido de <https://www.iess.gob.ec/home-preguntas-frecuentes/>

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2022). *IESS*. Obtenido de Registro de Nuevo Empleador: <https://www.iess.gob.ec/en/web/empleador/registro-de-empleador#:~:text=Ingresar%20a%20la%20p%C3%A1gina%20web,se%20encuentran%20marcados%20con%20asterisco.>

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2022). *Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social*. Obtenido de Gob.ec: <https://www.gob.ec/iess>

Kiziryan, M. (28 de abril de 2015). *Flujo de caja*. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/flujo-de-caja.html>

Llamas, J. (16 de abril de 2020). *Costo de ventas*. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/costo-de-ventas.html>

Llamas, J. (09 de mayo de 2020). *Margen de contribución*. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/margen-de-contribucion.html>

Lloor, R. (2022). *¿Que es SRI y cuales son sus funciones?* Obtenido de Facturero Móvil: <https://www.factureromovil.com/que-es-sri-y-sus-funciones>

Maldonado, S. (2009). Desarrollo de un plan de negocios para la creación de LUCKYS SPA DE MASCOTAS. Cuenca, Ecuador.

Medina, C. (16 de Febrero de 2022). *Permisos de funcionamiento. Panaderías, cafeterías, pastelerías. Quito, 2022*. Obtenido de Permisos Quito: <https://permisosquito.com/permisos-funcionamiento-panaderias-cafeterias-quito/>

Morales, V. V. (15 de junio de 2014). *Valor actual neto* . Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/valor-actual-neto.html>

- Municipio de Quito. (20 de Abril de 2017). *Preguntas Frecuentes - Patente*. Obtenido de Municipio de Quito: <https://www.quito.gob.ec/index.php/municipio/270-preguntas-frecuentes-patente>
- Pedrosa, S. J. (09 de febrero de 2016). *Amortización*. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/amortizacion.html>
- PYPESA. (4 de Agosto de 2021). *Medio Ambiente: Las fugas de gas agravan la contaminación por ozono*. Obtenido de PYPESA: <https://www.pypesa.com/post/medio-ambiente-las-fugas-de-gas-agravan-la-contaminacion-por-ozono>
- Rodríguez, H. (13 de Marzo de 2017). *Las aguas residuales y sus efectos contaminantes*. Obtenido de Club iagua: <https://www.iagua.es/blogs/hector-rodriguez-pimentel/aguas-residuales-y-efectos-contaminantes>
- Santos, D. (27 de Enero de 2022). *Tipos de investigación de mercados y sus características*. Obtenido de Hubspot: <https://blog.hubspot.es/marketing/tipos-de-investigacion-de-mercados>
- Servicio de Rentas Internas . (9 de Junio de 2022). *Inscripción en el Registro Único de Contribuyente (RUC) para persona natural ecuatoriana y extranjera residente*. Obtenido de Gob.ec: <https://www.gob.ec/sri/tramites/inscripcion-registro-unico-contribuyente-ruc-persona-natural-ecuatoriana-extranjera-residente>
- Trámites Ecuador. (18 de Marzo de 2021). *Cómo inscribirse al RAET para personas en Quito*. Obtenido de Trámites Ecuador: <https://tramitesecu.com/inscripcion-al-registro-de-actividades-raet/>

Vivienda Saludable. (2019). *Las consecuencias del malgasto de energía en el planeta.*

Obtenido de Vivienda Saludable:

<https://www.viviendasaludable.es/sostenibilidad-medio-ambiente/ahorro-energetico/las-consecuencias-del-malgasto-de-energia-en-el-planeta>

Westreicher, G. (17 de agosto de 2020). *Capital de trabajo.* Obtenido de

Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/capital-de-trabajo.html>

Anexos

Encuesta de estudio de factibilidad de una microempresa dedicada a la repostería en el sector de la Armenia 2

Cuestionario diseñado con el objetivo de estudiar la factibilidad que puede tener una microempresa que se dedica a la repostería en el sector de la Armenia 2 en Quito, Pichincha

Correo *

Correo válido

Este formulario registra los correos. [Cambiar configuración](#)

¿Qué edad tiene?

- 15-18
- 18-20
- 20-22
- 22 o más

¿Cuánto dinero gasta semanalmente en postres?

- \$5 o menos
- \$6- \$9
- \$10 o \$15
- \$16 o más

¿Qué sabor es el que usted más consumiría en nuestro pay?

- Limón
- Manzana
- Frutos rojos
- Otra...

¿Qué endulzante prefieres en tus postres?

- Azúcar
- Sucralosa
- Panela

¿Consume postres?

Sí

No

¿Conoce lo que es un "Pay" cremoso?

Sí

No

¿Conoce lo que es un "Pay" clásico?

Sí

No

¿Conoce lo que es un "Carlota"?

Sí

No

¿Regalarías un postre con presentación personalizada en una fecha especial?

Sí

No

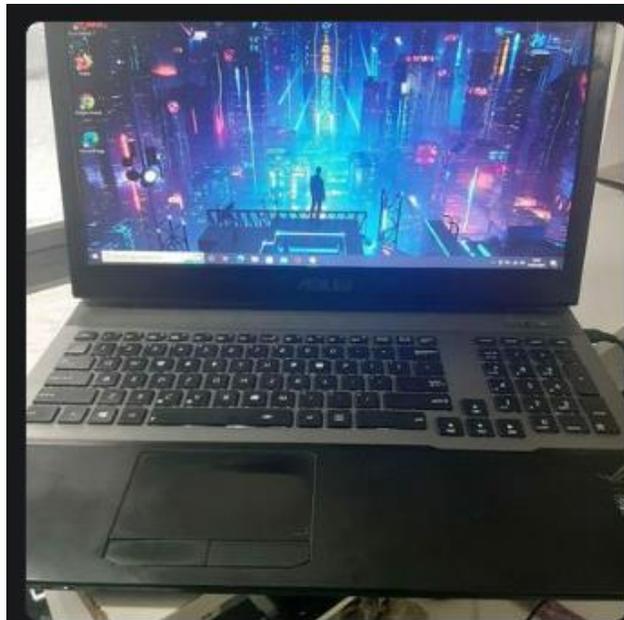
¿Qué es lo que más valora en un establecimiento dedicado a la repostería?

Calidad

Cantidad

Precio

Todas las anteriores



\$315

Vendo Laptop Gamer de oportunidad Asus Rog G75VW Core I7 Entrega a domicilio ...

Quito, Pichincha



Refrigeradora Electrolux :

U\$S 700

A white digital kitchen scale with a circular weighing platform and a control panel with a display and buttons. The background shows a kitchen counter with a green pepper.

Electronic
Kitchen scale

\$7
Balanza Digital Gramera para Cocina
Quito, Pichincha



\$37

Licadora Clasica Oster

Quito, Pichincha



\$453

COCINA INDURAMA 5Q TURIN ZAFIRO
TURIN ZFO

Quito, Pichincha



\$60

Remato mesa comedor de madera

Quito, Pichincha



\$3

Trapeadores microfibra

Quito, Pichincha



\$179

Impresora 🖨️ Epson multifuncional xp2101

Quito, Pichincha



\$22

Detector de Gas GLP Modelo LX-GS

Quito, Pichincha



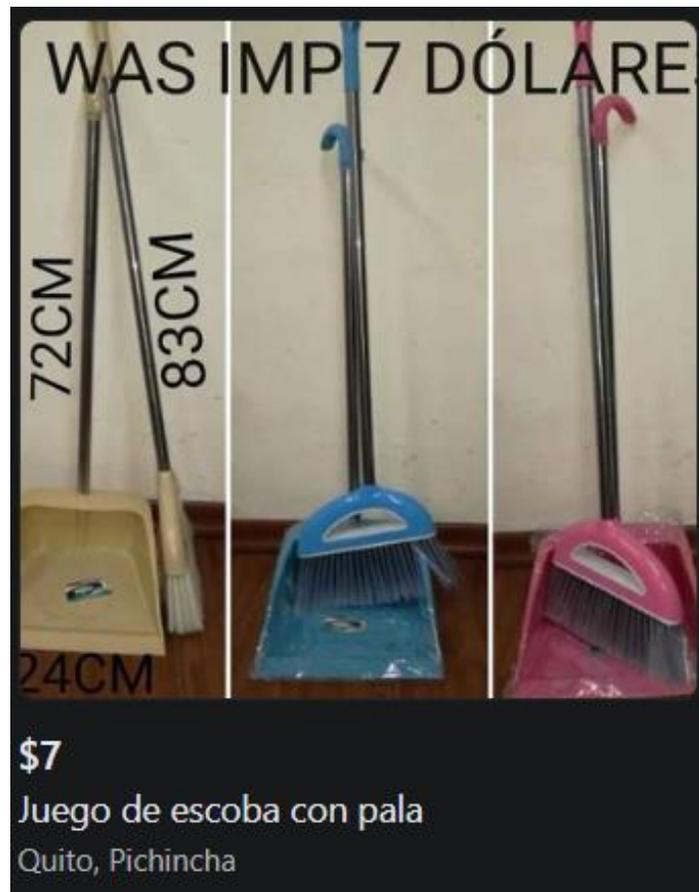
\$1.000

Quito, Pichincha



Tanque De Gas

U\$S 50



Moldes Redondos

U\$S 8²⁶



Ivaproa - Import . <iva_proa@hotmail.com>

Para: Usted

 Tabla de amortización POCO ...
11 KB

Estimado Luis, adjunto table de amortización.

Gracias & Saludos,

Iván Quishpe Ing.

Ivaproa – Import

Quito Ecuador

García Moreno S5-18 y Acuña

Valle de los Chillos, Conocoto.

CELL: 099-50-93687

Whatsapp: 099-50-93-687

Email: iva_proa@hotmail.com

Skype:lvaproa



Tabla de amortización						
POCO X3 NFC						
Período	Deuda inicial	Tasa de interés	Intereses	Amortización	Pago	Deuda final
1	315	10%	2,625	26,25	28,88	288,75
2	288,75	10%	2,40625	26,25	28,66	262,5
3	262,5	10%	2,1875	26,25	28,44	236,25
4	236,25	10%	1,96875	26,25	28,22	210
5	210	10%	1,75	26,25	28	183,75
6	183,75	10%	1,53125	26,25	27,78	157,5
7	157,5	10%	1,3125	26,25	27,56	131,25
8	131,25	10%	1,09375	26,25	27,34	105
9	105	10%	0,875	26,25	27,13	78,75
10	78,75	10%	0,65625	26,25	26,91	52,5
11	52,5	10%	0,4375	26,25	26,69	26,25
12	26,25	10%	0,21875	26,25	26,47	0

NOMBRE DEL TRABAJO

Doc. Final

AUTOR

Luis Navarrete

RECUENTO DE PALABRAS

15702 Words

RECUENTO DE CARACTERES

85389 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

122 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

4.7MB

FECHA DE ENTREGA

Aug 24, 2022 12:31 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Aug 24, 2022 12:33 PM GMT-5**● 8% de similitud general**

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

- 8% 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