



**CARRERA: ADMINISTRACIÓN**

**TEMA:**

**“Proyecto de factibilidad para la creación de un Cyber Café Anime,  
ubicado en la plataforma gubernamental, sector Quitumbe, sur del  
Distrito Metropolitano de Quito.”**

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

**AUTOR:**

**Orbe Figueroa Silvia Patricia**

**TUTOR:**

**MSc. Eduardo Paredes**

**D.M. Quito, 21 de agosto 2022**

## **DEDICATORIA**

El presente proyecto va dedicado a Dios por haberme permitido nacer en una familia maravillosa, la misma que siempre han creído en mí y forman una parte fundamental en mi vida, dándome los mejores consejos, ayudándome a enfrentar las adversidades, a no desfallecer en el intento. Me han enseñado principios, valores, perseverancia y todo aquello que me ha permitido ser la persona que soy hoy en día.

A mis hijos que me han acompañado a lo largo de la carrera y me apoyaron en todo este proceso, quiero dejarles un legado en su corazón de fortalecerse y poder luchar por sus propias convicciones.

## **AGRADECIMIENTO**

### **A Dios**

Por brindarme la sabiduría, por guiarme en el camino y fortalecerme espiritualmente para empezar la vida estudiantil lleno de éxito.

### **A mis hijos**

Por ser mi fuente de inspiración, motivación para poder superarme cada día, por no dejarme desmayar en momentos difíciles.

### **A mis padres**

Por ser un soporte vital en mi vida ya que, sin su guía su apoyo no habría culminado esta nueva etapa profesional, por haberme proporcionado la mejor educación y lecciones de vida, que con esfuerzo, trabajo y constancia todo se consigue y que en esta vida nadie regala nada.

### **A mis hermanos y hermanas**

Por empujarme a iniciar este camino que no ha sido fácil, haber compartido alegrías y tristezas, dándome apoyo y consejos.

### **A mi tutor**

Por ser mi guía en la elaboración del presente proyecto compartiendo sus conocimientos, su orientación, paciencia.

## **AUTORÍA**

Yo, Silvia Patricia Orbe Figueroa autora del presente informe, me responsabilizo por los conceptos, opiniones y propuestas contenidos en el mismo.

Atentamente

Silvia Patricia Orbe Figueroa

D.M. Quito, 21 de agosto de 2022

**MSc. Eduardo Paredes.**  
**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.

MSc. Eduardo Paredes.

D.M. Quito, 21 de agosto de 2022

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

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

PRIMERA: El **MSc. Eduardo Paredes** y por sus propios derechos en calidad de Tutor del trabajo fin de carrera; y la Sra. Silvia Patricia Orbe Figueroa por sus propios derechos, en calidad de autor del trabajo fin de carrera.

SEGUNDA: UNO. - La Sra. Silvia Patricia Orbe Figueroa realizó el trabajo fin de carrera titulado: **“Proyecto de factibilidad para la creación de un Cyber Café Anime, ubicado en la plataforma gubernamental, sector Quitumbe, sur del Distrito Metropolitano de Quito.”**, para optar por el título de, Tecnólogo/a en Administración en el Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI, bajo la dirección del **MSc. Eduardo Paredes**.

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, **MSc. Eduardo Paredes** en calidad de Tutor del trabajo fin de carrera y la Sra. Silvia Patricia Orbe Figueroa, 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 creación de un Cyber Café Anime, ubicado en la plataforma gubernamental, sector Quitumbe, sur del Distrito Metropolitano de Quito”**, y conceden autorización para que el ITI pueda utilizar este trabajo en su beneficio y/o de la comunidad, sin reserva alguna.

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

**MSc. Eduardo Paredes**

D.M. Quito, 21 de agosto 2022

**Sra. Silvia Patricia Orbe Figueroa**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>DEDICATORIA</b> .....	i
<b>AUTORÍA</b> .....	iii
<b>CERTIFICACIÓN</b> .....	iv
<b>ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA</b> .....	v
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	ix
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	xi
<b>RESUMEN</b> .....	1
<b>ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL</b> .....	3
Creación de la empresa .....	3
Descripción de la Empresa .....	3
Estructura interna del establecimiento.....	6
Necesidades que satisfacer.....	7
Filosofía empresarial .....	9
Políticas .....	11
Análisis F.O.D.A.....	12
Desarrollo organizacional.....	13
Tipo de Estructura .....	13
<b>Procesos Estratégicos</b> .....	<b>14</b>
<b>Procesos Operacionales</b> .....	<b>14</b>
<b>Procesos de apoyo</b> .....	<b>14</b>
<b>Formalización</b> .....	<b>14</b>
<b>Centralización – Descentralización</b> .....	<b>14</b>
<b>Integración</b> .....	<b>15</b>
Organigrama empresarial.....	17
Funciones del personal .....	17
<b>Funciones específicas del puesto</b> .....	<b>18</b>
<i>Manual de Funciones</i> .....	18
<b>PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y MARKETING</b> .....	24
Objetivo de mercadotecnia.....	24
Investigación de mercado .....	24

Modalidad .....	24
Plan de Muestreo .....	25
Análisis de las encuestas .....	27
Análisis General.....	37
Entorno empresarial .....	38
Plan de introducción al mercado .....	49
Fijación de Precios .....	58
Costo servicios de internet .....	61
Implementación del negocio.....	61
PROCESO DE DERECHO EMPRESARIAL.....	67
PROCESO DE IMPACTO AMBIENTAL Y SOCIAL .....	71
PROCESO FINANCIERO .....	77
Introducción .....	77
<b>Activos Fijos</b> .....	77
Activos diferidos .....	78
Capital de trabajo.....	78
Depreciación activos fijos. ....	81
Amortizaciones.....	82
Costo de ventas.....	86
Flujo de caja .....	87
Cálculo del TIR y el VAN.....	88
VAN (Valor Actual Neto).....	89
TIR (Tasa Interna de Retorno).....	89
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	91
Bibliografía.....	93
ANEXOS .....	99

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Tabulación 1 .....	30
Tabla N° 2 Tabulación 2 .....	31
Tabla N° 3 Tabulación 3 .....	32
Tabla N° 4 Tabulación 4 .....	33
Tabla N° 5 Tabulación 5 .....	34
Tabla N° 6 Tabulación 6 .....	35
Tabla N° 7 Tabulación 7 .....	36
Tabla N° 8 Tabulación 8 .....	37
Tabla N° 9 Tabulación 9 .....	38
Tabla N° 10 Tabulación 10 .....	39
Tabla N° 11 Tabla de proveedores.....	41
Tabla N° 12 Tabla de plan de marketing .....	53
Tabla N° 13 Receta Estándar 1 .....	54
Tabla N° 14 Receta Estándar 2 .....	55
Tabla N° 15 Receta Estándar 3 .....	56
Tabla N° 16 Receta Estándar de Producción 1 .....	57
Tabla N° 17 Receta Estándar de Producción 2 .....	59
Tabla N° 18 Receta Estándar de Producción 3 .....	60
Tabla N° 19 Arriendo.....	61
Tabla N° 20 Equipos Industriales .....	62
Tabla N° 21 Vehículo .....	62
Tabla N° 22 Equipos de Computación.....	62
Tabla N° 23 Muebles y enseres .....	63
Tabla N° 24 Equipos Industriales de Seguridad .....	64

Tabla N° 25 Suministros de Oficina .....	65
Tabla N° 26 Servicios Básicos.....	65
Tabla N° 27 Materiales de Limpieza .....	66
Tabla N° 28 Inversiones.....	76
Tabla N° 29 Activos diferidos .....	77
Tabla N° 30 Capital de trabajo.....	78
Tabla N° 31 Detalles de inversión.....	78
Tabla N° 32 Sueldos.....	78
Tabla N° 33 Decimos.....	79
Tabla N° 34 Sueldos totales.....	79
Tabla N° 35 Depreciación activos fijos .....	79
Tabla N° 36 Amortizaciones.....	80
Tabla N° 37 Capital .....	80
Tabla N° 38 Amortización .....	81
Tabla N° 39 Datos punto de equilibrio .....	81
Tabla N° 40 Margen de contribución .....	82
Tabla N° 41 Punto de equilibrio .....	82
Tabla N° 42 Ventas / costos.....	82
Tabla N° 43 Costos de ventas.....	83
Tabla N° 44 Flujo de caja.....	84
Tabla N° 45 Cálculo del VAN/ TIR .....	85

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Esquema y distribución del “Cyber Café Anime” .....	6
Figura 2 Pirámide <i>de Maslow</i> . .....	7
Figura 3 Ubicación de Cyber Café Anime .....	9
Figura 4 Análisis FODA .....	12
Figura 5 Mapa de procesos del Cyber Café Anime .....	13
Figura 6 Flujo de procesos del servicio de alquiler de equipos de computación del “Cyber Café Anime” .....	15
Figura 7 <i>Flujo de procesos del servicio de cafetería del “Cyber Café Anime”</i> .....	16
Figura 8 Organigrama empresarial Cyber Café Anime .....	17
Figura 9 <i>Funciones específicas del personal de Cyber Café Anime</i> .....	18
Figura 10 Edad encuestados .....	27
Figura 11 Servicio de internet en el hogar .....	28
Figura 12 Frecuencia de uso de internet para navegar .....	29
Figura 13 Utilización de los servicios de un cybercafé.....	30
Figura 14 Frecuencia de servicios utilizados en un cyber café.....	31
Figura 15 Existencia de cybercafé en la plataforma gubernamental.....	32
Figura 16 Aceptación de la instalación de un cybercafé en la Plataforma Gubernamental .....	33
Figura 17 Costo de servicio de internet (hora cyber).....	34
Figura 18 Horario de uso de internet público.....	35
Figura 19 Espacio de papelería en cybercafé.....	36

Figura 20 Esquema de microentorno Cyber Café Anime .....	38
Figura 21 Ubicación .....	39
Figura 22 Análisis de Macroentorno.....	44
Figura 23 Uniforme uno.....	49
Figura 24 Uniforme dos .....	50
Figura 25 Imagotipo Cyber Café Anime.....	51
Figura 26 Colores usados en el logo .....	52
Figura 27 Anverso de la tarjeta de presentación .....	52
Figura 28 Reverso de la tarjeta de presentación.....	53
Figura 29 Hojas volantes.....	54
Figura 30 Hoja membretada.....	55

**“Proyecto de factibilidad para la creación de un Cyber Café Anime, ubicado en la plataforma gubernamental, sector Quitumbe, sur del Distrito Metropolitano de Quito.”**

**Sra. Silvia Patricia Orbe Figueroa**

MSc. Eduardo Paredes

D.M. Quito 21 de agosto de 2022

**RESUMEN**

El presente proyecto de factibilidad trata sobre la creación de un Cyber Café Anime en la Plataforma Gubernamental, del sector Quitumbe al sur del Distrito Metropolitano de Quito. Lugar en donde los ciudadanos requieren servicios de impresiones, copias, internet y de cafetería en un solo sitio, dado que, la mayoría de los negocios ofertan estos servicios por separado y no atienden estos requerimientos. El objetivo se centró en ofrecer un establecimiento de servicios de internet y cafetería, con estándares de calidad, valores de empatía con los usuarios, equipos y licencias actualizadas que permitan satisfacer las necesidades y perspectivas de los clientes. Para lo cual, se realizó un estudio arquitectónico y de mercado de la empresa tanto interna como externa. Se procedió también a efectuar un análisis FODA del entorno para identificar las principales fortaleza, oportunidades, debilidades y amenazas. También, se aplicó una investigación aplicada, documental y de campo. La técnica empleada fue una encuesta dirigida a los habitantes del Conjunto habitacional Prados de Quitumbe. El cuestionario tuvo 10 preguntas cerradas y se ejecutó mediante la Plataforma Google Forms. La población encuestada fueron 130 personas. Como principal resultado se

obtuvo que la creación de un Cyber Café Anime en la plataforma gubernamental es un negocio viable porque cuenta con una gran aceptación en el mercado.

**Palabras clave:** cyber-café, mercado, servicios, clientes

## **ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL**

### **Creación de la empresa**

“Cyber Café Anime” es una idea que surgió de la necesidad de implementar servicios de internet, computación, copiado, diseño y cafetería de manera eficiente, en el Sector de la Plataforma Gubernamental de Quitumbe.

La grave situación que atravesó el mundo entero en el año 2020 con la llegada de la Pandemia COVID-19, afectó la estabilidad no solo a nivel social y sanitario sino también económico, debido a que, muchos negocios tuvieron que cerrar sus puertas. Pero, con la llegada de las vacunas se empezó a reactivar la economía en el país y muchas dependencias públicas y privadas comenzaron a recibir de manera presencial a los usuarios. Muchos de los cuales se ven en la necesidad de buscar un centro computacional (cyber) para solventar sus necesidades tecnológicas como: navegar por internet, completar algún requisito, hacer impresiones (p. ej. hojas de vida) o simplemente llenar algún formulario en línea que por desconocimiento no lo realizan.

### **Descripción de la Empresa**

#### ***Importancia***

A pesar de que en la actualidad la mayoría de las personas cuentan con conectividad tanto en casa como en sus teléfonos celulares, aún los cyber café son un espacio muy importante para aquellos que no disponen de este beneficio, y más, al momento de realizar algún trámite fuera del hogar, ya sea consultas o algún otro tipo de servicio (copiado, impresiones, diseños gráficos, entre otros).

Por ello, la importancia de este establecimiento de servicios de internet y cafetería. El mismo que contará con el equipamiento necesario, personal preparado y capacitado para ayudar a los clientes en lo que requieran.

### ***Características***

Cyber Café Anime tendrá el compromiso de brindar atención de calidad a las personas que lo visiten. Para ello, el local tendrá equipos de primera generación, red de internet de tipo fibra óptica para mayor velocidad, mobiliario cómodo y ergonómico, entre otros. Adicional a esto, constará de servicios como: impresiones, copiado, digitación, diseño gráfico, servicio de cafetería y snacks, además de una buena asesoría para realizar trámites en línea en caso de requerir.

Por otro lado, para que la estadía sea amena y los clientes vean a Cyber Café Anime como “punto de encuentro”, el mobiliario será cómodo, tendrá una buena iluminación y un decorado temático anime.

También, todo el personal de la empresa será contratado bajo la normativa del código de trabajo vigente en el Ecuador; es decir serán afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), desde el primer día que ingresen a laborar. Se realizará un contrato individual de trabajo, se cancelará el salario básico más todos los beneficios sociales y de ley (décimo tercero, décimo cuarto, vacaciones, licencias por enfermedad, maternidad o paternidad, pago de utilidades). Además, se respetará la jornada laboral de 40 horas a la semana y en caso de ser necesario laborar horas extras complementarias estas serán reconocidas por el empleador, cumpliendo con la normativa de acuerdo con el Código de trabajo.

Asimismo, la empresa se comprometerá a colocar diferentes tipos de botes de basura en los alrededores del negocio, con el fin de realizar un adecuado manejo de reciclaje. Los basureros se clasificarán en tres secciones: en el primero se colocará residuos de papel, plástico y cartón; en el segundo residuo de alimentos y el último basurero desechos comunes, de modo que, Cyber Café Anime contribuya con el cuidado del medio ambiente. Adicional a esto, se dispondrá de equipos de primeros auxilios (botiquín, extintores, detectores de humo) y personal capacitado para cualquier eventualidad, cumpliendo así con las normativas de seguridad industrial.

### ***Actividad***

Cyber Café Anime será un establecimiento que tendrá por actividad principal la prestación de servicios a la comunidad como: asistencia de internet, copiado, impresión, digitación, escaneado, diseño gráfico, papelería, cafetería y snacks. También, se ofrecerá asesoramiento personalizado en trámites en línea (SRI, IESS, Registro Civil).

### ***Tamaño y distribución de la empresa.***

“Cyber Café Anime” será una microempresa porque contará con menos de diez trabajadores y la inversión para la creación será mínima. El negocio dispondrá de las siguientes áreas: equipo de cómputo, cafetería, registro y control de computadoras, despacho de cafetería, bodega y baño.

### *Estudio arquitectónico*

Se toma en cuenta para el diseño y distribución del Cyber Café Anime, la capacidad instalada, el número de colaboradores que va a tener la empresa y el aforo que se manejará dentro del local

### **Estructura interna del establecimiento**

**Figura 1**

*Esquema y distribución del “Cyber Café Anime”*



*Nota.* Elaboración propia

## Necesidades que satisfacer

Figura 2

*Pirámide de Maslow.*



*Nota:* El cuadro de la pirámide de Maslow, representa las necesidades básicas de los seres humanos.

Tomado de YS por Shum, 2022. Flickr. <https://yiminshum.com/piramide-maslow-que-es/>

Abraham Maslow, psicólogo humanista que vivió en el siglo XX (1908-1970) y revolucionó con sus ideas sobre la jerarquía de las necesidades humanas. Fue el primogénito de una familia con orígenes hebreos. Su niñez se vio caracterizada por la soledad y la tristeza ya que no tenía muchos amigos. Por ello, la mayor parte de su infancia la dedicó a los estudios y lectura. Actualmente, es considerado como el padre de la psicología humanista, propuso en su obra un modelo de motivación humana

denominada “Una teoría sobre la motivación humana” que se enfoca en explicar el motivo que impulsa el comportamiento de los seres humanos y como las personas satisfacen las necesidades más básicas, de las cuales existen algunas de mayor prioridad obedeciendo a una jerarquía. Sin embargo, también es necesario cubrir las necesidades inferiores para de esta manera promover conductas que contribuyan a subir los escalones hacia la cúspide, en donde, se ubica la autorrealización (Selva, 2019).

### ***Necesidad Social o Afiliación***

La empresa bajo este contexto ve la necesidad de las personas de mantenerse comunicadas y de relacionarse en la sociedad. Desde que nacemos, el deseo de compartir y sentir afecto es cubierto en el ambiente hogareño. Sin embargo, a medida que vamos creciendo, el entorno se va ampliando y coexistir con otras personas ya no solo abarca a la familia, sino también a los amigos, vecinos y la comunidad inmediata. Motivo por el cual el negocio ofrece zonas de esparcimiento y convivencia, en donde, los usuarios pueden dialogar y compartir con sus amistades o familiares.

### ***Necesidad Fisiológica***

La empresa también se ve enfocada en satisfacer la necesidad alimenticia de los clientes, al ofrecer menús variados y al alcance de los bolsillos, debido que, los usuarios con la premura no prueban alimento y llegan a realizar los trámites en las entidades públicas con el estómago vacío.

### **Localización de la empresa**

Estará ubicada en la provincia de Pichincha, cantón Quito, parroquia Chillogallo, entre las calles Amaru ñan y Lira ñan.

**Figura 3***Ubicación de Cyber Café Anime*

*Nota:* Punto referencial de dónde estaría ubicado el establecimiento. Tomada de Google Maps, 2022.

Flickr. <https://www.google.com.ec/maps/@-0.1081339,-78.4699519,18z?hl=e>

## **Filosofía empresarial**

### ***Misión***

Proporcionar a los clientes un espacio seguro y confiable con servicios óptimos de tecnología, productos de calidad, asesorías de acuerdo con las necesidades del cliente de forma rápida y eficiente a precios accesibles para así brindar una gran experiencia los clientes dentro de Cyber Café Anime y contribuir a la rentabilidad en continuo crecimiento.

### ***Visión***

Ser en cinco años una empresa líder en brindar servicios de cyber-café, manteniendo estándares de calidad en el acceso a internet y eficacia en la atención al cliente para convertirnos en FOM (First Option Mind / Primera Idea Mental) en el mercado de cyber cafés, en el sector de la Plataforma Gubernamental.

### ***Objetivos***

- Adquirir licencias para ofrecer herramientas actualizadas a nuestros clientes.
- Incrementar las ventas mensuales en un 5%.
- Diversificar los servicios y garantizar la satisfacción del cliente en un 80%, ir eliminando año a año la tasa de clientes insatisfechos.
- Aumentar el equipo de trabajo en un 10%, generando así empleo en la zona sur del Distrito Metropolitano de Quito.

### ***Meta***

Implementar un establecimiento de servicio de internet y cafetería, ofreciendo calidad, empatía con los clientes, equipos y licencias actualizadas, para satisfacer las necesidades y perspectivas de los clientes, en un tiempo no mayor de un año.

### ***Estrategias***

- Ofrecer una integración de varios servicios no solo computacionales y cafetería; sino también de venta de servicios y productos complementarios de manera eficaz, para brindar mayor satisfacción a las necesidades de los clientes.
- Fortalecer y crear relaciones con los futuros proveedores de servicio de Internet, cafetería, entre otros; para así lograr un mayor beneficio mediante promoción y publicidad que estos podrían efectuar acerca del Cyber-Café.

- Crear una ventaja competitiva sobre la competencia, ofreciendo una asesoría personalizada en trámites; además de un horario extendido de servicios de internet y cafetería que incentiven a los clientes a preferir nuestros servicios.
- Contar con Software y Hardware actualizados que brinden seguridad y una buena experiencia al momento de navegar.

## **Políticas**

### ***De la empresa***

- Establecer un horario extendido para la atención al cliente que sea beneficio para los usuarios como para los colaboradores.
- Cumplir con todas las obligaciones tanto con los trabajadores, comunidad y el estado.
- Brindar un servicio de excelente calidad, mediante procesos y capacitación del personal.
- Mantener un establecimiento limpio y adecuado para la atención al cliente.
- Ofrecer un clima laboral agradable, cuidando del bienestar del personal.

### ***De los trabajadores***

- Cumplir con todas las tareas y actividades encomendadas.
- Tratar a los usuarios con mucha cortesía y respeto.
- Cumplir con el horario de trabajo.

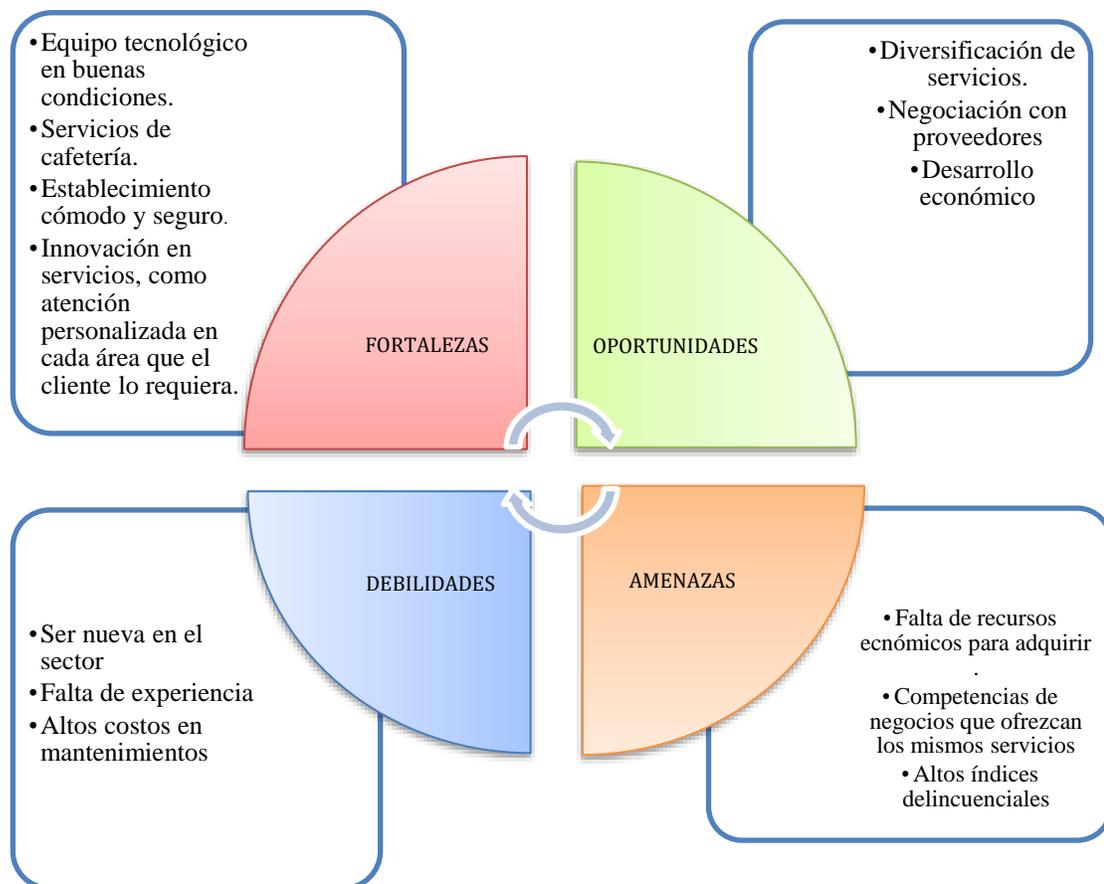
- Mantenerse a la vanguardia en las actualizaciones tecnológicas que se requieran en el área correspondiente.

### Análisis F.O.D.A

La técnica FODA permite analizar tanto el entorno interno (fortalezas y debilidades) como el externo (oportunidades y amenazas). En este sentido, este instrumento de análisis sirve de apoyo en los planteamientos de las estrategias a implementar en el proyecto.

**Figura 4**

*Análisis FODA*

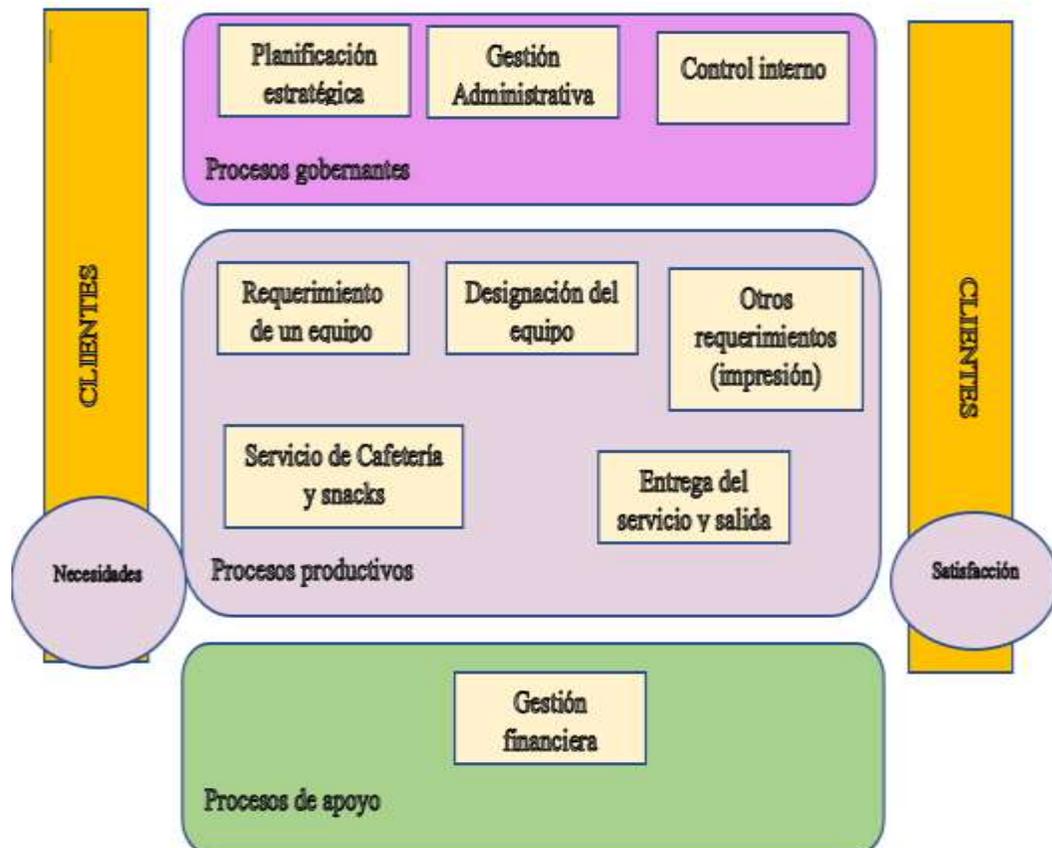


*Nota.* Elaboración propia

## Desarrollo organizacional

Figura 5

Mapa de procesos del Cyber Café Anime



Nota. Elaboración propia

### Tipo de Estructura

En Cyber Café Anime, la organización se desarrollará de manera horizontal, (Ver figura5), dentro de la empresa los trabajadores serán tomados en cuenta para toma de decisiones, siendo responsables del área al que pertenezcan. Estará estructurada de la siguiente manera dividida por procesos:

- Estratégicos

- Operacionales
- Apoyo

### ***Procesos Estratégicos***

El propietario será el encargado de la planificación estratégica, gestión administrativa y controles internos.

### ***Procesos Operacionales***

Los colaboradores tanto del área de Cyber como de cafetería serán los encargados de los procesos de atención al cliente.

### ***Procesos de apoyo***

La gestión de asesorías contables se llevará a cabo con ayuda de personal externo.

### ***Formalización.***

El Cyber Café Anime estará orientada a procesos, políticas, normas y estrategias basadas en la misión de esta, cumpliendo las leyes, ordenanzas y legislación laboral. Para su operación, el establecimiento estará legalmente constituido y cumplirá con las exigencias solicitadas por los entes de control legislativo y tributario, contando con todos los documentos necesarios y actualizados para el correcto funcionamiento de la empresa.

### ***Centralización – Descentralización.***

El Cyber Café Anime centrará sus actividades en la atención al cliente, ofreciendo un servicio de calidad y de buen trato a los usuarios.

La descentralización se dará en la delegación de funciones y la responsabilidad por áreas, como la organización de la empresa es plana, cada trabajador será

responsable de su zona de trabajo, de cuidar sus implementos y ayudar en la promoción de su trabajo, cada miembro de la empresa aportará con decisiones e ideas que ayuden a la empresa a crecer. Mediante la participación de todos y cada uno de los miembros que conforman la empresa, los trabajadores se sentirán valorados y apreciados.

### ***Integración.***

La integración organizacional se basará en los procesos que cada persona debe desempeñar. Este sistema permitirá llevar un control de cada una de las áreas, identificando la interrelación entre estos y a la vez llevará un registro de actividades, en las cuales participen todos los miembros de la empresa de manera equitativa e igualitaria (Ver figura 6 y 7).

**Figura 6**

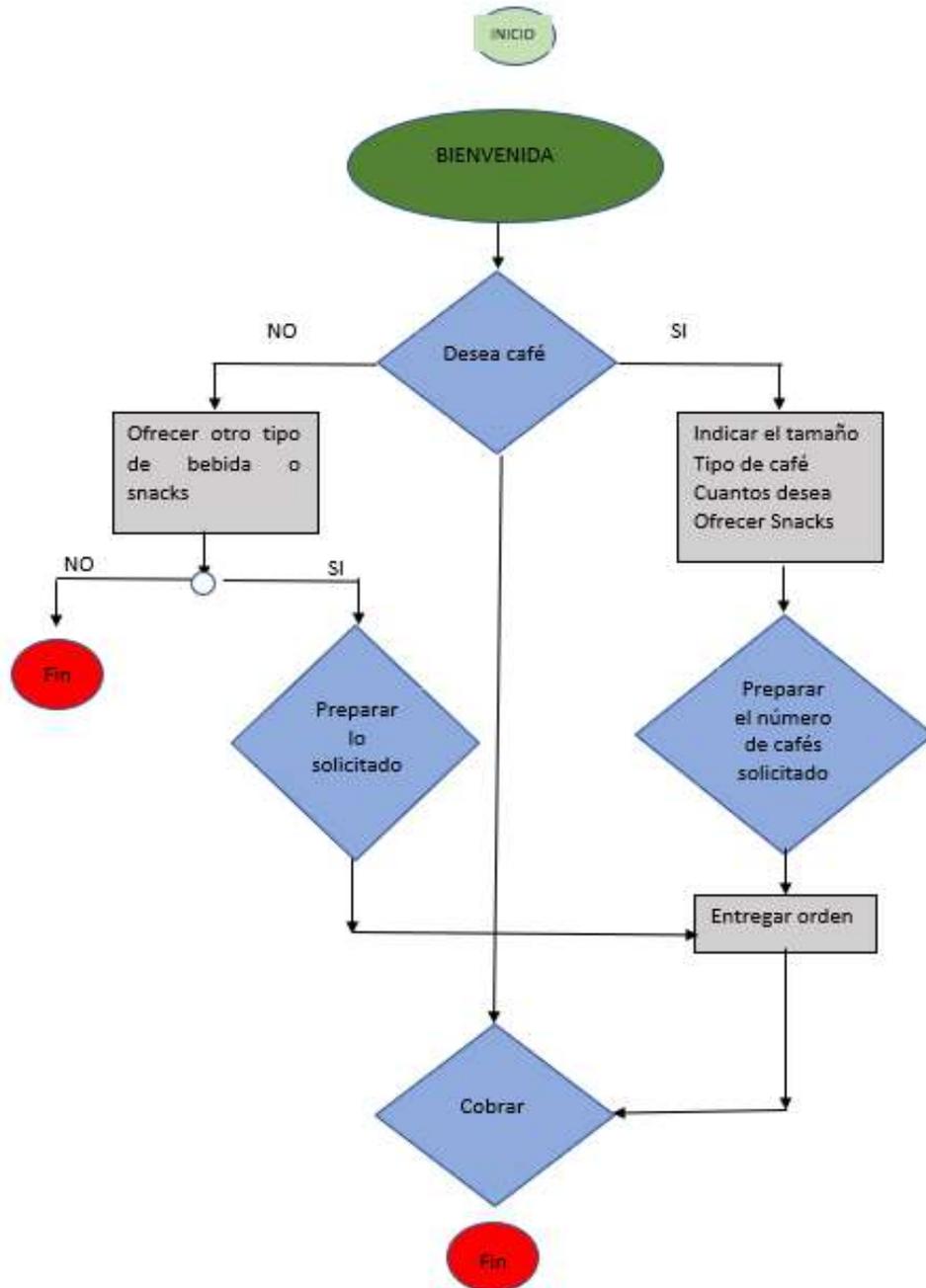
*Flujo de procesos del servicio de alquiler de equipos de computación del “Cyber Café Anime”*



**Nota:** Flujo de proceso de la entrega de un equipo de cómputo a los clientes

Figura 7

Flujo de procesos del servicio de cafetería del “Cyber Café Anime”

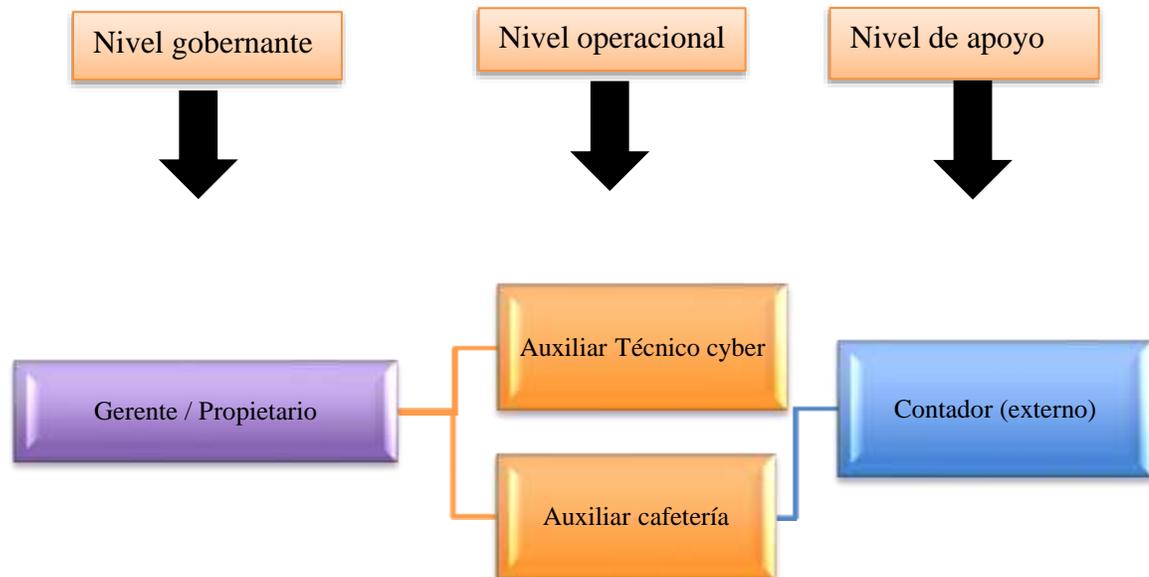


Nota. Flujo de proceso en el servicio de cafetería.

## Organigrama empresarial

**Figura 8**

*Organigrama empresarial Cyber Café Anime*



*Nota.* Elaboración propia

## Funciones del personal

**Tabla 1**

*Mano de Obra requerida*

Puesto	Cantidad	Costo mensual
Gerente /Propietario	1	425.00
Auxiliar de cyber	1	425.00
Auxiliar de cafetería	1	425.00
Contador (externo)	1	300.00

*Nota:* Esta tabla muestra sueldos del personal de Cyber Café Anime de acuerdo con el puesto

### ***Funciones específicas del puesto***

Dar a conocer las funciones que deben desempeñar los colaboradores dentro de la empresa, detallando sus actividades que deberán cumplir.

**Figura 9**

*Funciones específicas del personal de Cyber Café Anime*



*Nota.* La figura muestra las funciones del personal por área.

### ***Manual de Funciones***

El manual de funciones dentro de la empresa es importante y tiene como objetivo dar a conocer las labores, funciones que desempeñará el personal en el área asignada.

**Tabla 2**

*Gerente-Propietario*

<b>Cyber Café Anime</b>
<b>Nombre del puesto:</b> Gerente-Propietario
<b>Número de Plazas:</b> 1
<b>Jefe inmediato:</b> ninguno

---

**Sueldo:** 425.00

---

**Descripción básica del puesto**

---

Planifica, organiza, ejecuta, dirige y controla las actividades del ciber cafetería; y asegurar su óptimo funcionamiento.

---

**Especificaciones y requisitos del puesto:**

---

**Perfil de conocimiento:**

La persona a desempeñar este puesto debe contar con un título de tercer nivel afín al cargo, con conocimientos de administración, contabilidad.

---

**Actividades del puesto:**

---

La persona a cargo deberá cumplir con las siguientes actividades y funciones:

- Planificar las actividades a realizar dentro de un plazo determinado.
  - Organizar y designar los puestos y actividades a cada uno de los colaboradores de la empresa.
  - Controlar el ingreso y la salida de los productos y servicios en la empresa.
  - Tomar decisiones sobre los posibles riesgos y beneficios que se le presentan a la empresa.
- 
- Debe de estar presente en todas las reuniones ordinarias, extraordinarias y actividades que la empresa realice.
  - Buscar proveedores de materia prima de calidad.
  - Decidir respecto de contratar, seleccionar, capacitar y ubicar el personal adecuado a su cargo.
  - Firmar documentos de las transacciones realizadas por la Empresa
  - Administrar los recursos económicos de la Empresa
- 

*Nota:* En esta tabla se muestra el Manual de funciones que deberá cumplir el Gerente-Propietario (requisitos, perfil y actividades del puesto)

**Tabla 3***Contador externo*

<b>Cyber Café Anime</b>
<b>Nombre del puesto:</b> Contador externo
<b>Número de Plazas:</b> 1
<b>Jefe inmediato:</b> Gerente
<b>Sueldo:</b> 300.00
<b>Descripción básica del puesto:</b>
La persona asignada al puesto tendrá como encomienda el administrar los procesos contables y presupuestarios, así como la actividad económica y financiera del negocio.
<b>Especificaciones y requisitos del puesto:</b>
<b>Perfil de conocimiento</b>
La persona a desempeñar este cargo debe poseer conocimientos y estudios superiores sean Universitarios o Técnicos en Contabilidad
<b>Experiencia</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Mínimo 1 año en otras empresas en puesto afines</li> </ul>
<b>Aptitudes</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ser responsable en el cumplimiento de sus funciones.</li> <li>● Que se adapte al ambiente laboral.</li> <li>● Que tenga un trato equitativo con sus compañeros</li> <li>● Que trabaje en equipo con los demás departamentos.</li> </ul>

*Nota:* En esta tabla se muestra el Manual de funciones que deberá cumplir el Contador externo (requisitos, perfil y actividades del puesto)

**Tabla 4***Auxiliar cyber*

<b>Cyber café Anime</b>
<b>Nombre del puesto:</b> Auxiliar cyber
<b>Número de Plazas:</b> 1
<b>Jefe inmediato:</b> Gerente/propietario
<b>Sueldo:</b> 425.00
<b>Descripción básica del puesto:</b>
Interviene y colabora en el proceso de servicio técnico al usuario.
<b>Especificaciones y requisitos del puesto:</b>
<b>Perfil de conocimiento</b>
La persona a desempeñar este cargo debe poseer conocimientos y estudios completos, en la utilización y mantenimiento de computadoras, software, manejo de tiempo, de impresiones y renta de equipo de cómputo.
<b>Experiencia</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Mínimo 1 año en otras empresas en puestos similares</li> </ul>
<b>Aptitudes</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ser responsable en el cumplimiento de sus funciones</li> <li>● Que se adapte al ambiente laboral</li> <li>● Que sea proactivo.</li> <li>● Que sea cortés y respetuoso</li> </ul>
<b>Actividades del puesto:</b>

- 
- La persona a cargo deberá cumplir con las siguientes actividades y funciones.
  - Control de tiempo del equipo de cómputo.
  - Manejo de impresiones hechas por los usuarios.
  - Supervisar el uso correcto de los computadores por parte de los usuarios.
  - Mantenimiento de las computadoras e impresoras.
  - Manejo de software de control de tiempo y cobro por máquina.
- 

*Nota:* Esta tabla muestra el Manual de funciones Auxiliar Cyber, los requisitos, perfil y actividades del puesto

**Tabla 5**

*Auxiliar Cafetería*

---

**Cyber café Auxiliar café**

---

**Nombre del puesto:** Auxiliar cafetería

**Número de Plazas:** 1

**Jefe inmediato:** Gerente/propietario

**Sueldo:** 425.00

---

**Descripción básica del puesto:**

Las personas estarán encargadas a las tareas relacionadas al área de cafetería, así como a la venta de bebidas y atención a pedidos de los clientes.

---

**Especificaciones y requisitos del puesto:**

---

---

**Perfil de conocimiento**

La persona a desempeñar este cargo debe poseer conocimientos y estudios completos de secundaria, así como tener experiencia en la preparación de alimentos y bebidas de cafetería o mesero, tener un buen uso de la palabra y un buen trato con los clientes.

**Experiencia**

- Mínimo 1 año en otras empresas en puestos similares

**Aptitudes**

- Ser responsable en el cumplimiento de sus funciones
- Que se adapte al ambiente laboral
- Que sea proactivo.

---

**Actividades del puesto:**

La persona a cargo deberá cumplir con las siguientes actividades y funciones.

- Mantener la limpieza en su área de trabajo
- Tomar los pedidos de los clientes
- Preparación de alimentos y bebidas
- Manejo correcto del equipo de cafetería

---

*Nota:* En esta tabla se muestra el Manual de funciones Auxiliar Cafetería requisitos, perfil y actividades del puesto

En síntesis, Cyber Café Anime es una empresa que surgió por la necesidad de servicios de internet, computación, copiado y cafetería. El compromiso del negocio es brindar una atención de calidad a las personas que visiten el lugar. La distribución arquitectónica del sitio se divide en área de servicio de cafetería, área de equipo de cómputo, área de registro, bodega y baños. La localización del establecimiento se ubica en la parroquia Chillogallo, entre las calles Amaru ñan y Lira ñañ. El personal de la empresa constará de: un gerente, auxiliar técnico cyber, auxiliar cafetería y contador.

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

### **Objetivo de mercadotecnia**

Posicionar en la mente de los consumidores la marca Cyber Café Anime, poniendo énfasis en la excelencia del servicio y trato a sus clientes desde la primera visita que hagan al lugar, ofreciendo un espacio confortable y seguro. Además, se realizará la difusión de la marca a través de las páginas de redes sociales y mediante hojas volantes.

### **Investigación de mercado**

Cyber Café Anime consideró a la investigación aplicada, documental y de campo para la elaboración del estudio de mercado. Con el primer tipo de investigación se indagó si los usuarios de las dependencias estaban satisfechos al utilizar los servicios de los cybers que estaban situados a los alrededores. Mediante el segundo, se realizó una investigación documental recurriendo a fuentes primarias y secundarias, recolectando un total de 79.075 número de personas que habitan en la Administración Zonal Quitumbe (Censo de Población y Vivienda [INEC], 2010)

Por último, se utilizó una investigación de campo que permitió obtener información para el muestreo y la posterior realización de la encuesta.

### **Modalidad**

La recolección de la información se realizó a través de la encuesta de forma virtual y por medio del formulario Google forms, en donde se procedió a encuestar a 130 persona que viven en el sector de manera aleatoria.

### **Plan de Muestreo**

En este trabajo se cuenta con un universo definido, debido a que, se tomó como sujetos de estudio a personas que viven en la Administración Zonal Quitumbe, la misma que comprende cuatro parroquias. Además, es un sector en donde una población bastante alta concurre a la plataforma gubernamental para diversos trámites.

Para el muestreo se tomó una población más pequeña del sector, en este caso fue el número de familias que viven en el Conjunto Habitacional Prados de Quitumbe uno, por lo que, para proceder a la aplicación del instrumento, se realizó el contacto con el Sr. Dixon Lochamin, administrador del Conjunto, luego se procedió a una presentación como estudiante del Instituto y se explicó el objetivo de la encuesta y para que se usará la información. Posteriormente, se efectuó la siguiente pregunta para obtener la información requerida ¿Cuántas familias viven dentro del conjunto? 196 familias.

Para discernir y sacar un tamaño de muestra se aplicó la siguiente fórmula:

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

Dónde:

N= Población segmentada

Z= Nivel de confianza 95% (1.96)

P= Proporción de defectos esperados 50% (0.5)

Q= Probabilidad negativa 50% (0.5)

e= Error de estimación 5% (0.05)

n= tamaño de la muestra

$$n = \frac{196 * (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2 * (196 - 1) + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{188}{1,4479}$$

$$n = 130$$

## Análisis de las encuestas

### Pregunta 1. ¿Qué edad tiene?

**Tabla 6**

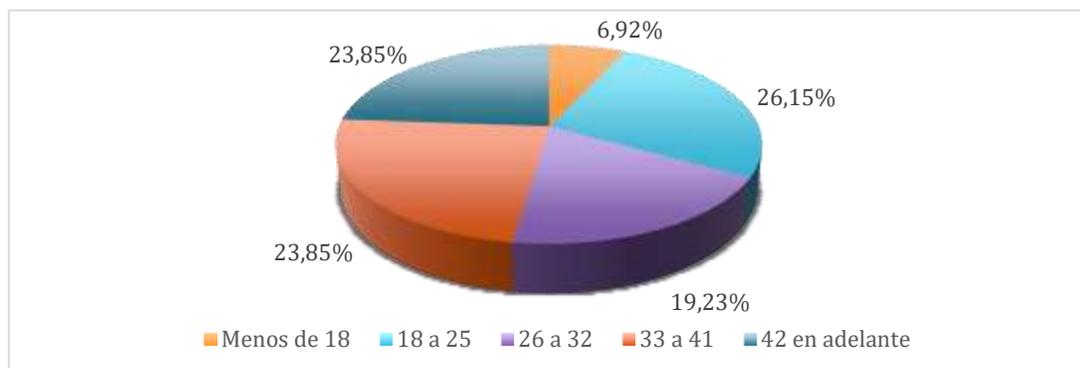
*Edad encuestados*

<b>Edades</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Menos de 18	9	6.92%
18 a 25	34	26.15%
26 a 32	25	19.23%
33 a 41	32	23.85%
42 en adelante	30	23.85%
<b>TOTAL</b>	<b>130</b>	<b>100%</b>

*Nota:* En esta tabla se encuentran los rangos de edades de los encuestados del Conjunto Habitacional Prados de Quitumbe uno

**Figura 10**

*Edad encuestados*



**Nota:** Gráfico pastel de los resultados por porcentajes.

### Análisis

Del 100% de encuestados, el 6,92% tiene menos de 18 años, el 26,15% entre 18 y 25 años, el 19,23% entre 26 a 32 años, el 23,85% entre 33 a 41 años y el otro 23,85% tiene más de 42 años. Estos valores implican que la mayoría de encuestados están en una edad de 18 años en adelante, lo que da a entender que el público objetivo serán jóvenes

y adultos. Por tal motivo, el estilo anime propuesto en el negocio será brindar un ambiente jovial, mágico, divertido a la vista por los colores en tonos pasteles y programas que serán proyectados en el televisor, sirviendo de alguna forma como desfogó al ajetreo del momento.

**Pregunta 2. ¿Cuenta con servicio de internet en su hogar?**

**Tabla 7**

*Servicio de internet en el hogar*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	126	96.92%
No	4	3.08%
<b>TOTAL</b>	<b>130</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Esta tabla describe el número de personas que cuentan con internet en su hogar.

**Figura 11**

*Servicio de internet en el hogar*



**Nota:** Gráfico pastel de los resultados por porcentajes.

**Análisis**

Del 100% de encuestados, el 96,92% manifiestan contar con servicio de internet en su hogar y el 3,08% no. Esto quiere decir que la mayoría de las personas han decidido

contratar este servicio en su domicilio, a causa de la pandemia y por la nueva modalidad de educación. No obstante, este resultado podría significar una baja en la concurrencia de Cyber Café Anime, pero como el negocio no solamente brindará acceso a internet sino también otros servicios (copias, impresiones, asistencia en la realización de documento en línea, cafetería) la afectación será mínima.

### ***Pregunta 3. ¿Con que frecuencia usa el internet para navegar?***

**Tabla 8**

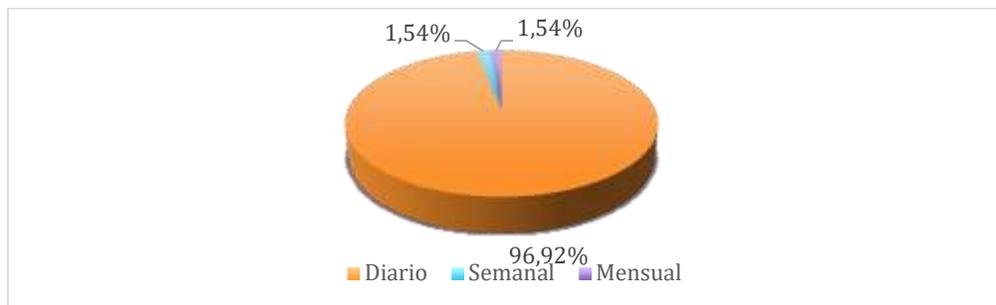
*Frecuencia de uso de internet para navegar*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Diario	126	96.92%
Semanal	2	1.54%
Mensual	2	1.54%
<b>TOTAL</b>	<b>130</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Esta tabla representa la frecuencia de utilización de internet para navegar

**Figura 12**

*Frecuencia de uso de internet para navegar*



**Nota:** Gráfico pastel de los resultados por porcentajes.

### **Análisis**

De los 130 encuestados, el 96.92% manifiestan que hacen uso del internet de manera diaria, el 1,54 lo usan semanal y el otro 1,54 mensual. Navegar en internet no solo es

un recurso de entretenimiento, sino una necesidad, por lo que Cyber Café Anime se posiciona como una alternativa que los usuarios podrán emplear ante este requerimiento que la sociedad actual vive con los avances tecnológicos y las nuevas modalidades de trabajo y educación.

**Pregunta 4. ¿Utiliza usted los servicios de un cybercafé?**

**Tabla 9**

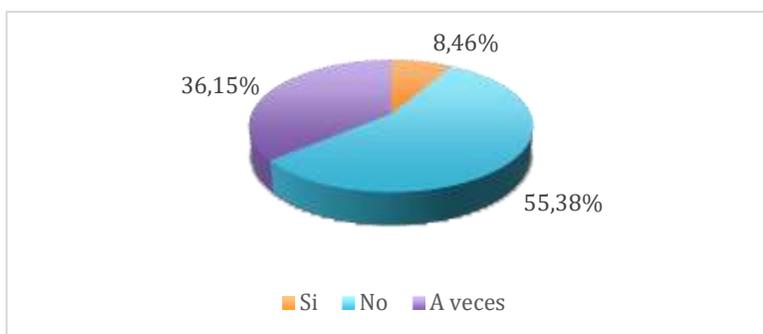
*Utilización de los servicios de un cybercafé*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	8.46%
No	72	55.38%
A veces	47	36.15%
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>100%</b>

*Nota.* La tabla detalla la frecuencia con la que los encuestados utilizan los servicios de un cybercafé

**Figura 13**

*Utilización de los servicios de un cybercafé*



**Nota:** Gráfico pastel de los resultados por porcentajes.

**Análisis**

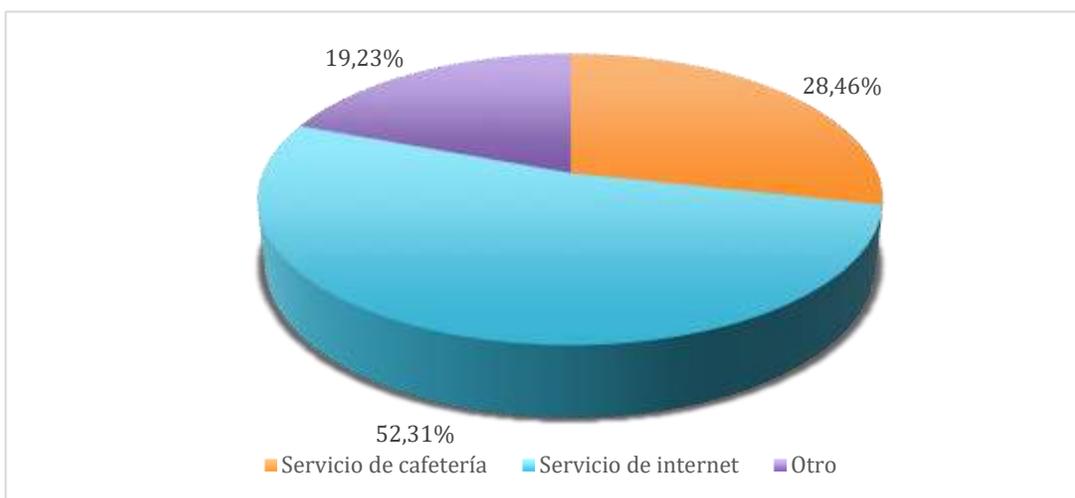
Del 100% de encuestados, el 55,38% manifiestan que no utilizan los servicios de un cyber café, mientras que un 36.15% no lo usa con frecuencia y un 8.46% si hacen uso

de este servicio, lo que hace suponer que la navegación la realizan por medio de datos, cuando salen de sus hogares o no encuentran un establecimiento adecuado que cuenten con los recursos para satisfacer sus requerimientos.

**Pregunta 5. ¿Qué servicios utiliza con más frecuencia en un cybercafé?**

**Figura 14**

*Frecuencia de servicios utilizados en un cyber café*



*Nota:* El Gráfico circular detalla los porcentajes de personas encuestadas que utilizan servicios de internet, servicio de cafetería y otros.

**Análisis**

Del 100% de encuestados, el 52,31% de los encuestados utiliza más el servicio de internet, mientras que el 28,26% utiliza el servicio de cafetería y el 19,23% hace uso de otros servicios (impresiones, copiado). Estos porcentajes da a entender que a la mayoría de las personas siempre tiene la necesidad de estar conectadas por cualquier medio digital para realizar trabajos, consultas o para conversar con familiares.

**Pregunta 6: ¿Existen en el sector de la plataforma gubernamental algún establecimiento que brinde estos servicios en un solo lugar?**

**Tabla 10**

*Existencia de cybercafé en la plataforma gubernamental*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	30	23.08%
No	100	76.92%
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>100%</b>

*Nota.* La tabla simboliza la existencia de un cybercafé en el sector de la plataforma gubernamental

**Figura 15**

*Existencia de cybercafé en la plataforma gubernamental*



**Nota:** Gráfico pastel de los resultados por porcentajes.

**Análisis**

De los 130 encuestados, el 76.92% manifiesta que no existe un cyber-café en la zona de la Plataforma y el 23,08% no. Resultado que da entender que el proyecto de factibilidad será bien aceptado en el sector, debido a que, por motivos de algún trámite o alguna emergencia de impresiones, el local solventará esta necesidad a los usuarios de la zona.

**Pregunta 7** *¿Si, en la Plataforma Gubernamental del Sector de Quitumbe se instalará un establecimiento que brindará los servicios que usted necesite, estaría dispuesto a usarlo?*

**Tabla 11**

*Aceptación de la instalación de un cybercafé en la Plataforma Gubernamental*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	117	90.00%
No	13	10.00%
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Esta tabla muestra la postura de los encuestados sobre el uso del cybercafé en caso de que se instale el establecimiento en la Plataforma Gubernamental.

**Figura 16**

*Aceptación de la instalación de un cybercafé en la Plataforma Gubernamental*



**Nota:** Gráfico pastel de los resultados por porcentajes.

### **Análisis**

Del 100% de encuestados, el 90,00% afirman que, si estuviesen dispuestos a usar el cybercafé de instalarse en la Plataforma Gubernamental y el 10,00% no. Esto significa

que la mayoría apoya a la idea de instalar un cybercafé, ya que, visitarían el lugar y utilizaría los servicios, dando una gran probabilidad de aceptación al proyecto.

**Pregunta 8. ¿Cuál es el costo que cancela por el servicio (hora de cyber)?**

**Tabla 12**

*Costo de servicio de internet (hora cyber)*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentajes</b>
Menos de un dólar	54	41.54%
Mas de un dólar	76	58.46%
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Esta tabla describe el costo que cancela por el servicio (hora de cyber)

**Figura 17**

*Costo de servicio de internet (hora cyber)*



**Nota:** Gráfico pastel de los resultados por porcentajes.

**Análisis**

Del 100% de encuestados, el 41,54% manifiestan que pagan menos de un dólar la hora en un cyber y el 58,46% más de un dólar, esto significa que Cyber Café Anime debe

mantener precios competitivos frente a la competencia del sector, ofreciendo precios flexibles y justos.

**Pregunta 9. ¿En qué horario utiliza más el internet público?**

**Tabla 13**

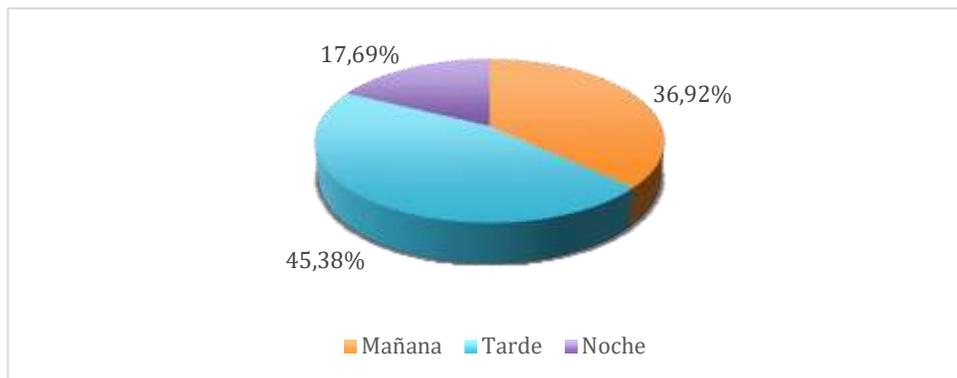
*Horario de uso de internet público*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Mañana	48	36.92%
Tarde	59	45.18%
Noche	23	17.69%
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>100%</b>

*Nota:* En esta tabla se detalla en qué horario utilizan más el internet público los encuestados

**Figura 18**

*Horario de uso de internet público*



**Nota:** Gráfico pastel de los resultados por porcentajes.

**Análisis**

Del 100% de los encuestados, el 45.38% manifiestan que utilizan el horario de la tarde, el 36,92 % el de la mañana y el 17,69% la noche. Es decir que el horario más concurrido por la mayoría de encuestados se encuentra en la tarde, seguido del horario matutino,

en donde, llegan para navegar y realizar consultas. Estos resultados ayudarán a estar preparados para brindar un mejor servicio de manera ordenada.

**Pregunta 10 ¿Te gustaría que el cybercafé contara con espacio de papelería)?**

**Tabla 14**

*Espacio de papelería en cybercafé*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	120	92.30%
No	10	7.70%
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Esta tabla presenta las respuestas a la pregunta ¿te gustaría que el cybercafé contara con espacio de papelería)?

**Figura 19**

*Espacio de papelería en cybercafé*



**Nota:** Gráfico pastel de los resultados por porcentajes.

**Análisis**

Del 100% de encuestados, el 92,31% manifiestan que si les gustaría el servicio de papelería y el 7,69% no. Es decir que la mayoría de contar con este servicio adicional en Cyber Café Anime estarían de acuerdo y dispuestos a realizar el consumo.

### **Análisis General**

Realizando un análisis general a todas las preguntas y respuestas que fueron planteadas en la encuesta, se puede deducir que el target estaría dirigido a personas de entre 18 a 25 años, ya que son las que más hacen uso de internet. Es decir, que los consumen de manera diaria, tanto que cuentan con datos en sus teléfonos celulares, por lo que, no hacen mucho uso de los cyber. Asimismo, la gran mayoría de encuestados han manifestado que de existir un establecimiento cyber-café en los alrededores de la Plataforma Gubernamental tendría una buena aceptación porque no solo se ofrecería servicio de internet, sino también de cafetería y otros servicios adicionales como papelería, impresiones, copiado, asesoría de trámite en línea, con aspiraciones de seguir aumentando otros servicios. Además, de competir con precios asequibles, buscando generar promociones que es lo que siempre busca el cliente, para satisfacer sus necesidades.

En conclusión, la creación de un Cyber Café Anime en la Plataforma Gubernamental sería un negocio viable porque cuenta con una buena acogida de aceptación en el mercado donde se realizó el estudio. Además, los encuestados mostraron una reacción positiva a la idea de instalar un establecimiento que unifique en un solo lugar servicios de cafetería e internet.

## Entorno empresarial

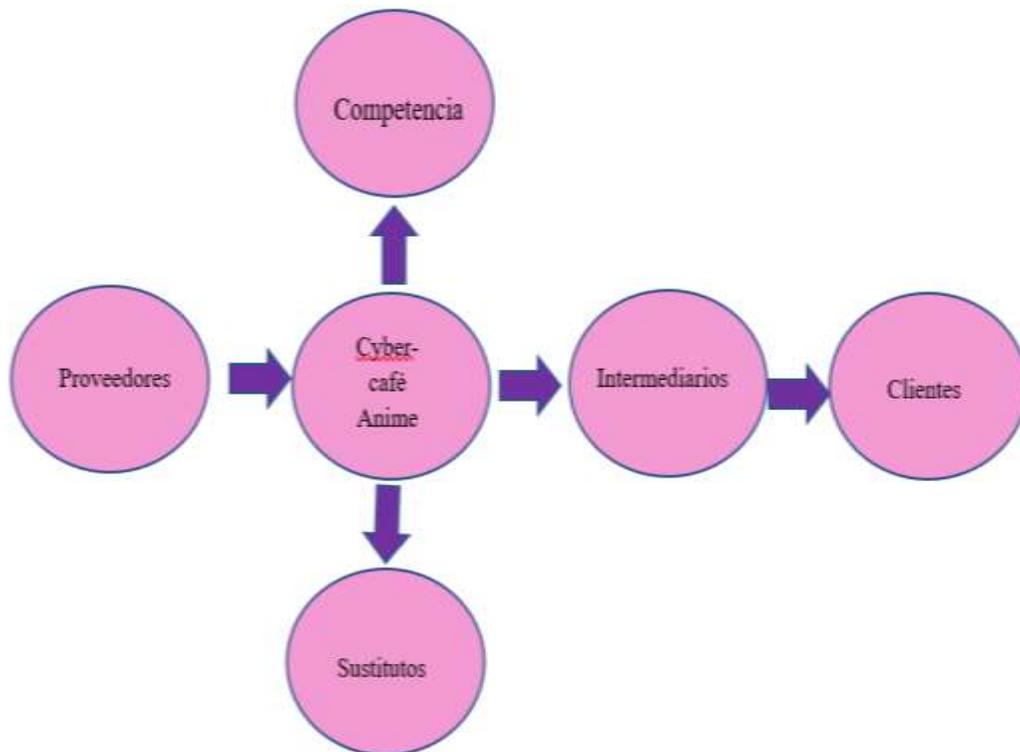
### *Microentorno*

Microentorno es todo lo rodea en el sentido económico y por tal produce beneficios monetarios a corto y largo plazo. Se refiere a todos los aspectos o factores que están permanentemente relacionados con el negocio y afectan tanto la operación como los resultados del día a día (*Grudemi, 2018*).

Cyber Café Anime, considera los siguientes elementos en su microentorno.

**Figura 20**

*Esquema de microentorno Cyber Café Anime*



*Nota:* Elaboración propia

**Figura 21***Ubicación*

*Nota:* Ubicación de donde estaría localizado el establecimiento. Tomada de Google Maps, 2022. Flickr.  
<https://www.google.com.ec/maps/@-0.1081339,-78.4699519,18z?hl=e>

### ***Competencia directa.***

Para verificar la competencia que puede existir en el sector donde se ubicará Cyber Café Anime, se realizó una investigación de campo por medio de la observación. Con este tipo de estudio se procedió a la identificación de la posible competencia que brindan servicios parecidos a los que ofertará la empresa en la Plataforma Gubernamental. Además, en la exploración se tomó en cuenta algunos parámetros como son el tipo de establecimiento, categoría, productos y servicios que ofrecen. Adicional a esto, se recopiló información mediante un cuestionario estructurado de 10

preguntas acerca de las tarifas que cobran locales por la hora de internet, servicios que brindan a los clientes, aceptación o rechazo de la creación de un negocio con internet y cafetería, horarios de atención, entre otros.

Una de nuestra posible competencia directa se encuentra ubicados en la calle Lyra Ñan y S33D, denominado Micro Cyber, el mismo que ofrece servicios de internet, productos de primera necesidad además de desayunos.

Cabe destacar que por el hecho de ser un micro cyber los usuarios deben realizar sus consultas por sí solos, debido a que, la misma persona a cargo tiene múltiples actividades dentro negocio.

Por ello, en Cyber Café Anime no se tendrá ese inconveniente, ya que se contará con personal capacitado para cada una de las áreas que se ofrecerá en el establecimiento. Además, la ubicación del local se encuentra mucho más cerca de la plataforma gubernamental, lo que facilita la movilidad de las personas y rapidez en el servicio.

### ***Competencia indirecta***

En este caso se pudo verificar que existen varios locales que ofrecen servicio de internet, los mismos que se ubican sobre la calle Quitumbe Ñan, vía principal frente a la plataforma Gubernamental:

- Negocio de Internet, que solo ofrece servicios de navegación, copiado, impresiones, cabinas y servicios de fotografía.
- Cyber Minimarket “Marthita”, este local ofrece servicios de internet y venta de productos de primera necesidad.

- Zaid Papelería, ofrece servicios de internet, copiado, impresiones scanner, espiralado, emplastado y venta de suministros de papelería.
- “Servicios en línea”, ofrece a más del servicio de internet, asesoramiento y ayuda en trámites de visas, seguros médicos.
- Papelmanía cyber – bazar y papelería, ofrece servicios de internet, venta de suministros de papelería y artículos de bazar.

### ***Sustitutos***

Luego de haber realizado el recorrido encontramos como posibles sustitutos dos cafeterías que son:

- Plaza Quitumbe, local en donde su fuerte es la venta de alimentos (restaurante).
- Cafetería Bar, que brinda un espacio de entretenimiento, con servicio de bar y cafetería.

### ***Proveedores***

Teniendo en cuenta el tipo de servicio que se brindará dentro del establecimiento, es importante contar con proveedores que ofrezcan calidad con tecnología 5G, que sean reconocidos en el mercado y generen confianza.

**Tabla 15***Proveedores*

<b>Tabla de proveedores</b>		
<b>Materia prima</b>		
<b>Proveedor</b>	<b>Fiabilidad y beneficios</b>	<b>Producto</b>
Netlife	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios de calidad</li> <li>• Varios años de experiencia en el mercado</li> <li>• Diferentes planes de servicios de internet</li> </ul>	Servicios de internet
Megamaxi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variedad de productos.</li> <li>• Productos de calidad.</li> <li>• Establecimientos extensos.</li> </ul>	Embutidos, bebidas, queso, snacks, productos de limpieza, desechables.
Supermercado Santa María	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variedad de productos.</li> <li>• Productos de calidad.</li> <li>• Establecimientos extensos.</li> </ul>	Embutidos, bebidas, queso, snacks, productos de limpieza, desechables.

Panificadora Ambato	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Venta al por mayor</li> <li>• Calidad de productos.</li> <li>• Entrega al establecimiento.</li> <li>• Facilidad de pago.</li> <li>• Responsables.</li> </ul>	Variedad de panes.
Novicompu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expertos en Programación</li> <li>• Experiencia en el mercado</li> <li>• Equipos actualizados</li> <li>• Mantenimiento y Asesoría de equipo</li> </ul>	Equipos de computación Impresoras Programas

*Nota:* En esta tabla se muestran los proveedores teniendo en cuenta la fiabilidad y beneficios de este. Adicional a esto, describe el producto que proporcionara el respectivo proveedor.

### ***Intermediarios.***

Cyber Café Anime, contará con un lugar físico, en el cual se realizará la venta directa de sus servicios y productos, es decir; no necesitará intermediarios

### ***Clientes***

En Cyber Café Anime, las personas que concurrirán al negocio y se beneficiarán de los servicios, serán mayoritariamente los encuestados del Conjunto Habitacional Prados de Quitumbe, debido a que, se encuentra en una zona cercana a la Plataforma Gubernamental. Es decir, los usuarios serán clientes jóvenes y adultos, pues, los rangos

de edad oscilan entre los 18 a 25 años. No obstante, también se considera como parte de los clientes a aquellos que llegan a la zona en busca de trámites en línea, copias e impresiones. Cabe recalcar que, ellos son la razón del negocio, ya que, el establecimiento se enfoca en brindar ayuda a los usuarios que lleguen a las dependencias públicas de la plataforma Gubernamental y sus alrededores, con el propósito de realizar trámites o a su vez ingerir algún alimento que por la premura no lo hicieron en sus hogares.

### ***Macroentorno***

Tomando en cuenta que son elementos y factores externos que no se puede controlar pero que influirán en el manejo del establecimiento (Grudemi , 2018).

Cyber Café Anime encontró los siguientes elementos de macroentorno.

**Figura 22**

*Análisis de Macroentorno*



**Nota:** Gráfico de análisis de macroentorno.

### ***Factor económico***

Debido a la situación que actualmente está viviendo el país después de la pandemia que azotó en el 2020 y que provocó el cierre de múltiples negocios. Algunos de los locales han permanecido funcionando, pero al mínimo de su capacidad. Hoy en día la reactivación económica, que se ha venido dando de manera lenta, dado que sufrió otro golpe luego de los 18 días de paro que se suscitó en el mes de junio. Este sector se vio afectado con tasas de desempleo, ingresos mínimos en la economía del hogar. Además de altos índices de inseguridades, entre ellos la delincuencia, empleo informal, disminución de calidad de vida, pérdida de capital humano (Arciniegas, 2022).

Por tal motivo, Cyber Café Anime estará sujeto al desarrollo económico que se venga dando en el país, para poder tener precios competitivos en el mercado de servicios y productos.

### ***Factor tecnológico***

Siendo este un punto muy complejo y con el constante avance en la tecnología que se viene dando de manera acelerada, provoca que cada vez las personas busquen estar conectadas a través de la internet, por medio de computadores, laptops y sobre todo de teléfonos inteligentes, debido a esto muchas veces se quedan sin datos y por ende buscan donde satisfacer estas necesidades. Cyber Café Anime, se equipará con computadores de primera generación y una red inalámbrica que ofrezca velocidad para navegar.

### ***Factor Político***

La creación de microempresas en el Ecuador está regularizada por varios órganos de control como Superintendencia de Compañías, Servicios de Rentas Internas, Distrito Metropolitano de Quito, Arcotel, Ministerio de Salud, que en consecuencia a la emergencia sanitaria que aún vive el país, el MSP ha emitido un manual de contingencia que debe ser adoptado por todos los establecimientos, entre ellos las cafeterías, hasta un nuevo aviso. Cyber Café Anime realizará sus actividades dentro de los límites legales que se encuentran establecidos por la Constitución Ecuatoriana, es decir; que acatará con lo versado en leyes, reglamentos, disposiciones transitorias determinadas para este tipo de establecimientos.

### ***Factor sociocultural***

En la actualidad, la necesidad de los individuos de mantenerse conectados permite que este tipo de negocios surjan, para realizar trabajos, investigaciones, juegos en línea o simplemente chatear o hablar con un ser querido que se encuentre lejos.

### ***Producto y servicio***

Cyber Café Anime, es un establecimiento que no solo contarán con servicio de internet, sino que además tendrá una zona de cafetería en donde podrán degustar de snacks, mientras conversan o solo están descansando de su jornada.

### ***Producto Esencial***

En el tiempo de carreras y ajeteos que se vive, las personas no solo buscan satisfacer la necesidad de comunicarse o deleitarse con una bebida, sino que desean estar en un lugar que brinde comodidad, seguridad en un ambiente diferente a los concurridos.

***Producto real***

Cyber Café Anime, brindará variedad de servicios como son:

- Servicios de internet, garantizado velocidad en su navegación
- Servicios de copiado, impresiones, escaneado entre otros
- Servicios de cafetería para aplacar el apetito
- Servicios de asesoramiento en trámites en línea de las dependencias sean públicas o privadas.

***Características.***

Para ofrecer este tipo de servicios Cyber Café Anime, hará una ardua labor con el personal, quienes serán las personas que atenderán y estarán dispuestos a satisfacer las inquietudes de los clientes. Además, el personal se encargará de mantener un ambiente de limpieza y desinfección. En el área de cafetería se cumplirá con las normas de preparación de alimentos, todo esto con el fin de entregar un servicio de calidad y confianza a todos los clientes.

***Calidad.***

Para la preparación de los productos que se ofrecerá se tendrá en cuenta lo siguiente:

**Cyber**

- Personal capacitado para satisfacer inquietudes.
- Aseo personal
- Presentación personal (uniformes)
- Limpieza y desinfección del área de trabajo y baños

**Cafetería**

- Cadena de frío
- Temperatura de almacenamiento
- Aseo personal de empleados
- Limpieza y desinfección de las áreas de trabajo
- Análisis de puntos críticos.

***Estilo***

En este ámbito Cyber Café Anime manejará un estilo asiático, tratando que los usuarios se olviden por un momento de sus apuros. Para ello, la temática anime se verá reflejada en sus paredes como en su mobiliario, llevándolos por un momento a regresar a la infancia.

***Marca***

El nombre Cyber Café Anime, es un nombre juvenil y llamativo. Está compuesto de tres términos: cyber hace referencia a navegar por internet, café deleitarse con una bebida caliente o fría y anime a dibujos de la cultura japonesa. Esto con el fin de dar un respiro a los ajetreos de sus trámites.

***Producto aumentado***

Lo que diferenciará a Cyber Café Anime de los otros establecimientos, será que al momento de ingresar se encontrarán con un televisor, el mismo que estará proyectando dibujos anime de épocas pasadas y actuales como son Mazinger, Caballeros del Zodiaco, Sailor Moon, Dragón Ball, Naruto, entre otros. Además, el espacio estará diseñado y pintado con colores pasteles que brindará un ambiente divertido y acogedor.

## Plan de introducción al mercado

### *Distintivos y uniformes*

El personal de Cyber Café Anime llevará una camiseta color blanca o negra con logotipo del local y será proporcionada por la empresa.

### **Área de cyber**

- Camiseta blanca o negra con logotipo en el pecho y espalda
- Pantalón jean azul
- Zapatos deportivos

### **Figura 23**

#### *Uniforme uno*



*Nota:* Uniforme que usará el administrador y ayudante de cyber

### *Área de cafetería*

- Camiseta blanca o negra con logotipo del local
- Pantalón jean azul
- Zapatos deportivos
- Malla para la cabeza

**Figura 24**

*Uniforme dos*



*Nota:* Uniforme que se usará en el área de cafetería.

### ***Materiales de identificación***

Para dar a conocer inicialmente los servicios que se ofrecerá el Cyber Café Anime, se utilizarán las siguientes herramientas:

#### ***Imagotipo***

**Figura 25**

*Imagotipo Cyber Café Anime*



*Nota:* Imagotipo que será usado por Cyber Café Anime

Elementos a destacar son:

- El equipo de cómputo, que hace referencia a la navegación y comunicación.
- La taza de café que provoca degustar una bebida caliente o fría.
- El logotipo del establecimiento “Cyber Café Anime”
- La tipografía está basada en un ambiente infantil.

- Los colores usados son tonos pasteles que reflejan alegría, haciendo un logo agradable a la vista.

**Figura 26**

*Colores usados en el logo*



*Nota:* Colores usados en el Imagotipo que será usado por Cyber Café Anime

### ***Tarjetas de presentación***

Como parte de dar a conocer el nombre de la empresa y hacerlo visible, se emplearán tarjetas de presentación y para ello, ésta debe ser llamativa y legible.

En el anverso constará el logotipo de Cyber Café Anime

**Figura 27**

*Anverso de la tarjeta de presentación*



*Nota:* Anverso de tarjeta de presentación Cyber Café Anime

En el reverso constará los datos del contacto, número de teléfono, correo electrónico, redes sociales, dirección y ciudad de ubicación.

**Figura 28**

*Reverso de la tarjeta de presentación*



*Nota:* Reverso de tarjeta de presentación Cyber Café Anime

***Hojas volantes***

Una forma rápida de darse a conocer en el entorno es la distribución de hojas volantes que serán entregadas a los transeúntes que lleguen a las dependencias de la Plataforma Gubernamental y a sus alrededores.

Figura 29

Hojas volantes



*Nota:* Diseño de hojas volantes que se entregarán a los transeúntes

### ***Hoja membretada***

Entre los elementos corporativos de identidad de la empresa está la hoja membretada, que servirá para hacer llegar oficios, cartas entre otros, ya sean estos de dependencias públicas, privadas o socios.

Figura 30

Hoja membretada



*Nota:* Hoja membretada con logotipo de local y datos de contacto

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

Cyber Café Anime, utilizará un canal directo en su establecimiento físico, debido a que, no existirán intermediarios y todos los servicios de internet y cafetería serán

ofrecidos directamente al consumidor. El negocio se encontrará ubicado en la ciudad de Quito entre las calles Amaru ñam y Lyra ñam.

### ***Promoción***

- El canal de promoción principal para difusión de nuestra marca será el uso de redes sociales (Instagram, Facebook, tick tock,) WhatsApp.
- Otro canal que será de ayuda es la entrega de hojas volantes a los transeúntes, en el que se ofrecerá tiempo gratis con la presentación del mismo.

### ***Contacto***

- Tarjetas de presentación
- E-mail
- Redes sociales (Instagram, Facebook)

### ***Correspondencia***

- Se realizará a través del mail corporativo

### ***Negociación***

- Directa en el establecimiento, con proveedores
- Vía telefónica
- Correos electrónicos
- WhatsApp

## ***Financiamiento***

**Tabla 16**

*Cuadro de financiamiento publicidad*

<b>Detalle</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor</b>
Tarjetas de presentación	1000 unidades	\$29.00
Hojas volantes	1000 unidades	\$25.00
Camisetas del personal	2 veces al año	\$40.00
Publicidad en Instagram	2 veces por año	\$240.00
Publicidad Facebook	2 veces por año	\$240.00
<b>Total</b>		<b>\$574.00</b>

*Nota:* Esta tabla muestra el Financiamiento de publicidad (cantidad y valor).

## **Riesgo y oportunidades del negocio**

Entre los riesgos que correría el hecho de instalar este tipo de negocio en el sector, es la presencia de otros establecimientos que vean la oportunidad de hacer competencia de manera directa ofreciendo los mismos servicios que Cyber Café Anime. Siendo un ambiente competitivo será difícil lograr la lealtad absoluta de los clientes, debido a competencias desleales que puedan surgir por la sensibilidad del precio, además de lo inesperado que puede ser la naturaleza.

Entre las oportunidades que se puede ver en este negocio será la localización del Cyber Café Anime, porque se aprovechará su ubicación en una zona céntrica, cerca de la plataforma Gubernamental, Además, en los alrededores del sector también se encuentran otras dependencias como Centro de Equidad y Justicia, Municipio de Quito, Escuela Fiscal entre otros.

La necesidad de estar siempre conectado al internet se va intensificando cada vez más sea mediante redes sociales, navegación en internet para realizar trabajos de investigación, pagos en línea, agenda de citas, requerimientos o simplemente divertirse viendo videos, escuchando música a través de plataformas, es decir una extensa gama de navegación.

### **Fijación de Precios**

#### ***Fijación de precios por receta estándar***

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

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

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

Sánduche de jamón con queso

Café tradicional

En el área de servicios el cálculo tomará en cuenta el costo de mano de obra directa y los costos indirectos como el consumo de luz e internet.

### *Sánduche de jamón con queso*

**Tabla 17**

*Sánduche de jamón con queso, receta estándar de costos*

		<b>FICHA TÉCNICA DE PRODUCCIÓN</b>		
<b>NOMBRE</b>	SANDUCHE CALIENTE DE JAMÓN		Código: 001	
<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	26/7/2022			
<b>INGREDIENTE</b>	<b>MEDIDA</b>	<b>COSTO (KG)</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>TOTAL</b>
Pan	unidad	1,59 (16 unidades)	2	\$0,199
Queso cheddar	unidad	3,00 (25 unidades)	1	\$0,120
Jamón	unidad	0,98 (6 unidades)	1	\$0,163
Mantequilla	gramos	1,09 (250 gramos)	1	\$0,004
<b>FOTOGRAFÍA</b>			<b>Total bruto</b>	<b>\$0,486</b>
			<b>10% imprevistos</b>	<b>\$0,049</b>
			<b>Total neto</b>	<b>\$0,535</b>
			<b>Gasto de fab. 15%</b>	<b>\$0,080</b>
			<b>Factor costo 33,33%</b>	<b>\$0,178</b>
			<b>M.O. 45%</b>	<b>\$0,241</b>
			<b>G. Admin 12%</b>	<b>\$0,064</b>
			<b>45% utilidad</b>	<b>\$0,241</b>
			<b>Subtotal</b>	<b>\$1,338</b>
			<b>12% IVA</b>	<b>\$0,161</b>
			<b>Total</b>	<b>\$1.499</b>

*Nota:* Esta tabla muestra la receta estándar de Sánduche de jamón con queso en Quito.

Tabla 18

*Café tradicional pasado, receta estándar de costos*

		<b>FICHA TÉCNICA DE PRODUCCIÓN</b>			
		<b>RECETA ESTÁNDAR DE COSTOS</b>			
<b>NOMBRE</b>	CAFÉ TRADICIONAL		<b>Código: 002</b>		
<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	26/7/2022				
<b>INGREDIENTE</b>	<b>MEDIDA</b>	<b>COSTO (KG)</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>TOTAL</b>	
Café	Gramos	4,00 (500 gr)	7	\$0,056	
Azúcar	Gramos	1,79 (2000 gramos)	4	\$0,004	
Agua	Mililitros	0,60 (1000 mililitros)	200	\$0,120	
<b>FOTOGRAFÍA</b>			<b>Total, bruto</b>	<b>\$0,180</b>	
			<b>10% imprevistos</b>	<b>\$0,018</b>	
			<b>Total neto</b>		<b>\$0,198</b>
			<b>Gasto de fab. 15%</b>		<b>\$0,030</b>
			<b>Factor costo 33,33%</b>		<b>\$0,066</b>
			<b>M.O. 45%</b>		<b>\$0,089</b>
			<b>G. Admin 12%</b>		<b>\$0,024</b>
			<b>45% utilidad</b>		<b>\$0,089</b>
			<b>Subtotal</b>		<b>\$0,494</b>
			<b>12% IVA</b>		<b>\$0,059</b>
			<b>Total</b>		<b>\$0,554</b>

*Nota:* Esta tabla muestra la receta estándar del Café tradicional pasado, en Quito

## Costo servicios de internet

**Tabla 19**

*Costos servicios Cyber Café Anime*

<b>PRECIOS DE SERVICIOS CYBER</b>					
<b>DETALLE</b>	<b>COSTO MATERIALES</b>	<b>COSTO MANO DE OBRA</b>	<b>COSTO TOTAL</b>	<b>MARGEN DE GANANCIA</b>	<b>TOTAL</b>
				<b>%</b>	
				<b>25%</b>	
Servicio internet	\$0.10	\$0.53	\$0.63	\$0.16	\$0.79
Servicio impresiones a color	0.05	\$0.07	\$0.12	\$0.03	\$0.15
Servicios copiados	0.01	\$0.03	\$0.04	\$0.01	\$0.05
Servicios escaneados	0.05	\$0.07	\$0.12	\$0.03	\$0.15
<b>TOTAL, SERVICIOS</b>					<b>\$1.14</b>

**Nota:** Esta tabla muestra los precios de servicios de Cyber Café Anime, Quito (costo de materiales, costo de mano de obra, costo total, margen de ganancia y el total de servicios)

## Implementación del negocio

### *Arriendo del local*

**Tabla 20**

*Arriendo del local*

<b>ARRIENDO DEL LOCAL</b>		
<b>Pago Mensual</b>	<b>Pago Semestral</b>	<b>Pago Anual</b>
\$500	\$3.000	\$6.000

*Nota:* Esta tabla detalla Arriendo del local, Quito

***Equipos industriales*****Tabla 21***Equipos Industriales*

<b>Equipos industriales</b>			
<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>V. Unitario</b>	<b>V. Total</b>
Cafetera	1	\$500,00	\$500,00
Microondas	1	\$99,00	\$99,00
Congelador	1	\$260,00	\$260,00
Sánduchera	1	\$90,00	\$90,00
Vitrina refrigeradora	1	\$220,00	\$220,00
Mesa de trabajo	1	\$98,00	\$98,00
<b>Total</b>			<b>\$1.267,00</b>

**Nota:** La tabla detalla los Equipos industriales (descripción, cantidad, valor unitario y valor total)

***Equipos de computación*****Tabla 22***Equipo de computación*

<b>Equipos de computación</b>			
<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>V. Unitario</b>	<b>V. Total</b>
Computadora Intel Core, I5, 10 generación	6	\$465,00	\$2.790,00
Audífonos para pc	6	\$12,00	\$72,00
Impresora multifunción, Epson L5190	1	\$412,00	\$412,00
Copiadora Ricoh Aficio 1060	1	\$500,00	\$500,00
Televisor de 32	1	\$400,00	\$400,00
<b>Total</b>			<b>\$4.174,00</b>

**Nota:** Esta tabla muestra la descripción de los Equipos de computación (la cantidad, V.U y V.T)

***Equipo de Oficina*****Tabla 23***Equipo de Oficina*

<b>Equipos de oficina</b>			
<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>V. Unitario</b>	<b>V. Total</b>
Teléfono inalámbrico Vtech	1	\$25,00	\$25,00
Caja registradora	1	\$49,99	\$49,99
Calculadora	1	\$29,00	\$29,00
<b>Total</b>			<b>\$103,99</b>

**Nota:** En esta tabla se detalla los Equipos de computación (cantidad, valor unitario y total).

***Muebles y Enseres*****Tabla 24***Muebles y enseres*

<b>Muebles y enseres</b>			
<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>V. Unitario</b>	<b>V. TOTAL</b>
Escritorios	1	\$44,50	\$44,50
Modulares de computadores	6	\$26,78	\$160,68
Sillas	6	\$37,00	\$222,00
Estantería	1	\$80,00	\$80,00
Mesas y sillas	4	\$55,00	\$220,00
Vitrina	1	\$90,00	\$90,00
<b>Total</b>			<b>\$817,18</b>

**Nota:** Esta tabla muestra los Muebles y enseres (cantidad, valor unitario y valor total)

### *Equipos Industriales de Seguridad*

**Tabla 25**

*Equipos industriales de seguridad*

<b>Equipos industriales de seguridad</b>			
<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>V. Unitario</b>	<b>V. Total</b>
Extintor (polvo seco) 10 Lb	2	\$21,00	\$42,00
Bomba de mano desinfectante	1	\$7,00	\$7,00
Detector de gas GLP	1	\$7,00	\$7,00
Rótulos de señalética (baño, salida, normas de bioseguridad, extintor, aforo)	5	\$2,00	\$10,00
<b>Total</b>			<b>\$66,00</b>

*Nota:* Esta tabla muestra los Equipos industriales de seguridad (descripción, cantidad, valor unitario y valor total)

### *Suministros de Oficina*

**Tabla 26**

*Suministros de Oficina*

<b>Suministros de oficina</b>			
<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>V. Unitario</b>	<b>V. Total</b>
Papel bond, 1 resma	1	\$4,50	\$4,50
Grapadora	1	\$10,50	\$10,50
Grapas (caja)	1	\$1,10	\$1,10
Caja 3 resaltadores	1	\$1,80	\$1,80
Esferos (azul, negro)	2	\$0,35	\$0,70
Perforadora	1	\$5,25	\$5,25
Cuaderno	1	\$1,40	\$1,40
Carpeta Archivadora	1	\$2,75	\$2,75
Tintas para impresora	4	\$15,00	\$60,00
<b>Total, mensual</b>			<b>\$88,00</b>

<b>Total, anual</b>	<b>\$1.056,00</b>
---------------------	-------------------

*Nota:* Esta tabla muestra los suministros de oficina (cantidad, valor unitario, valor total, total mensual y anual)

### ***Servicios Básicos***

**Tabla 27**

*Servicios básicos Cyber Café Anime*

<b>Servicios básicos</b>	
<b>Descripción</b>	<b>Pago mensual</b>
Agua	\$50,00
Luz	\$80,00
Teléfono	\$10,00
Internet	\$28,00
<b>Total</b>	<b>\$168,00</b>
<b>Total, anual</b>	<b>\$2.016,00</b>

*Nota:* Esta tabla muestra los servicios básicos de Cyber Café Anime (descripción, pago mensual, total y total anual)

### ***Materiales de Limpieza***

**Tabla 28**

*Materiales de limpieza para el área de cafetería*

<b>Materiales de limpieza</b>			
<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>V. Unitario</b>	<b>V. Total</b>
Cloro 1 Gal	1	\$2,50	\$2,50
Desinfectante amonio cuaternario 1 Gal	1	\$3,50	\$3,50
Fibra/lustre	1	\$0,90	\$0,90
Esponja lavaplatos	2	\$0,40	\$0,80
Fundas basura industriales (10 unidades)	1	\$1,75	\$1,75
Lavavajillas líquido 500ml	1	\$1,40	\$1,40

Jabón líquido manos 1 Gal	1	\$3,80	\$3,80
Papel higiénico jumbo 250 metros	1	\$2,00	\$2,00
Toalla de papel	2	\$5,12	\$10,24
Alcohol antiséptico gel 1 Gal	1	\$5,00	\$5,00
<b>Total</b>			<b>\$31,89</b>
<b>Total anual</b>			<b>\$382,68</b>

*Nota:* Esta tabla se detalla los materiales de limpieza de Cyber Café Anime para el área de cafetería (cantidad, valor unitario, valor total, total y total anual)

**Tabla 29**

*Materiales de limpieza para el área el internet*

<b>Materiales de limpieza</b>			
<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>V. Unitario</b>	<b>V. Total</b>
Escoba de cerda pequeña	2	\$2,00	\$4,00
Trapeador	2	\$7,00	\$14,00
Pala	1	\$2,50	\$2,50
Tachos de basura (rojo, verde, azul)	3	\$10,50	\$31,50
<b>Total, anual</b>			<b>\$52,00</b>

*Nota:* La tabla muestra los materiales de limpieza que se utilizara en el área de internet, copiado e impresiones.

En general, Cyber Café Anime dentro del microentorno incorporará cinco proveedores (Netlife, Megamaxi, Supermercado Santa María, Panificadora Ambato, Novicompu). El negocio no contará con intermediarios, ya que, la venta de los servicios y productos será directa. Los clientes serán transeúntes que llegan a la Plataforma Gubernamental y habitantes que viven en la zona. En el macroentorno, la empresa incluirá un factor económico, tecnológico, sociocultural y político. Para el plan de mercado, la empresa contará con uniformes para el personal del área de cyber y otro para el encargado de

cafetería. Los materiales de identificación estarán conformados por un imagotipo, tarjetas de presentación, hojas volantes y membretadas. El financiamiento de publicidad anual será de 574,00. Finalmente, el principal riesgo es la presencia de otros establecimientos con servicios de cyber y la oportunidad que presenta el negocio es la ubicación, pues, se ubica en la zona céntrica, cerca de la Plataforma Gubernamental.

### **PROCESO DE DERECHO EMPRESARIAL**

Cyber Café Anime iniciará sus actividades como una persona natural y se considerará parte de las microempresas; con este fin se agregará formalidad al negocio, realizando los siguientes trámites para su funcionamiento.

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

Como primer requisito para legalizar la empresa Cyber Café Anime se debe obtener el Registro Único de Contribuyentes /RUC y para dicho proceso el contribuyente deberá presentar la siguiente documentación:

- Cédula de identidad
- Certificado de votación actual
- Planilla de servicio básico (agua, luz, teléfono), registrar el establecimiento
- Factura o contrato de arrendamiento
- Solicitud de inscripción (Servicio de Rentas Internas, 2022).

#### **Patente Municipal**

Otro de los documentos para iniciar las actividades de la empresa es contar con el permiso de funcionamiento emitido por el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. Para su efecto, el solicitante deberá presentar los siguientes requisitos:

- Formulario Inscripción de Patente
- Formulario de Acuerdos de Medios Electrónicos
- Cédula Original
- Copia de una planilla de servicio básico donde ejecuta la actividad
- Copia del RUC (Ecuadotec, 2022).

### **Licencia Única de Actividades Económicas (LUAE)**

Es el documento habilitante fundamental para el ejercicio de cualquier actividad económica dentro del Distrito Metropolitano de Quito. El régimen administrativo para su obtención consta en la Ordenanza Metropolitana Nro. 308. (Gallego, 2015)

Antes de presentar una solicitud a la LUAE, se debe cumplir con el registro de la Patente Municipal, el pago de impuestos y regalías relacionados con el desarrollo de la actividad económica, del año inmediato anterior, siempre y cuando sea exigible. Adjunto, debe conocer el número de predio de la instalación en donde realiza la actividad económica (GADDMQ, 2022).

El proceso de solicitud se realizará exclusivamente en línea a través del Portal de Servicios Municipales <https://pam.quito.gob.ec> opción LUAE DIGITAL, ingresando con las credenciales habilitadas al momento de cumplir con el registro de Patente.

- Acceder al portal: [pam.quito.gob.ec](http://pam.quito.gob.ec) en la opción: "LUAE Digital".
- Digite el número de RUC y la clave de la patente municipal.
- Seleccione el tipo de trámite que va a realizar; "EMISIÓN" o "RENOVACIÓN"
- Ingrese y valide los datos solicitados (información general, predio, dirección, actividad económica)
- Genere la solicitud LUAE y cumpla con los pasos detallados en la parte inferior del documento, según el procedimiento correspondiente.
- Finalmente recibirá la LUAE Digital al correo electrónico registrado al inicio de su Solicitud.
- Toda la información es facilitada por: el Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito, entidad que se encarga de controlar y comprobar la veracidad de los documentos presentados (GADDMQ, 2022).

### **IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social)**

El Registro Patronal en el Sistema de Historia Laboral, se lo obtiene en el IESS y no tiene ningún costo. El procedimiento que se debe seguir es el siguiente:

- Ingresar a la página web del IESS [www.iess.gob.ec](http://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 (IESS, 2021).

### **Permiso de funcionamiento ARCOTEL**

Para registrar el Cybercafé y obtener el debido permiso de funcionamiento por parte de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) es necesario realizar el siguiente proceso:

- Llenar el formulario de solicitud con las especificaciones requeridas como son: datos del representante legal, datos del establecimiento y datos técnicos del servicio.
- Añadir en archivo PDF, la cédula de ciudadanía, RUC y papeleta de votación (ARCOTEL, 2020).

El RUC, Patente Municipal, Licencia Única de Actividades Económicas, Registro Patronal y permiso de funcionamiento de ARCOTEL son documentaciones y procesos empresariales que permiten a Cyber Café Anime obtener legitimidad y formalidad en el mercado. Además, con la documentación el negocio incrementa su participación en el ámbito nacional e internacional y la empresa tiene mayores oportunidades de acceder al Sistema Financiero y obtención de créditos.

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

El impacto ambiental, impacto antropogénico o impacto antrópico incluye los diversos efectos que las actividades humanas y los patrones de vida humana desencadenan sobre el medio ambiente natural. Estas variaciones son tan importantes y tienen efectos duraderos en los ecosistemas de todo el mundo (Editorial Etecé, 2022).

### **Objetivo del área**

La evaluación de factibilidad o viabilidad ambiental tiene como objetivo identificar, predecir y explicar los impactos ambientales que generaría un proyecto si se implementará, así como, la prevención, evaluación y corrección de éste; todo esto con el propósito de ser aceptados, modificados o rechazados por las autoridades y órganos pertinentes (Gomes y Castellanos, 2014).

De la investigación realizada se analiza que la viabilidad ambiental es el impacto ambiental que la creación del Cyber Café Anime causará en el medio ambiente del entorno donde desarrollará sus actividades. Si bien en cierto el desarrollo del proyecto es la prestación de servicios y se creería que no existirá afectación al ambiente, porque no tiene ninguna intervención directa con el mismo, a más de los desechos comunes como: papel, plástico, servilletas en cantidades pequeñas.

Sin embargo, el uso de Internet también tiene un impacto negativo en el medio ambiente: la transmisión de datos en Internet genera una gran contaminación, al emitir entre 25.000 y 35.000 toneladas de dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>) por día, y todos los dispositivos que nos permiten utilizar la red contribuyen a ella en la atmósfera. Además

de la huella de carbono, también depende del tamaño y la capacidad de los dispositivos empleados en el acceso (Maguey, 2020).

### **Impacto ambiental**

#### **Identificación de impactos ambientales que pueda ocasionar Cyber Café Anime**

Los problemas de carácter medioambiental que Cyber Café Anime identifica son los siguientes:

- Recursos
- Residuos
- Atmosférica

#### ***Recursos***

En la actualidad, los efectos ambientales ya cuentan con medidas correctivas que permiten a las empresas y a la sociedad en general reducir los efectos contaminantes. Sin embargo, una problemática que aqueja a la mayor parte de empresas es el uso inadecuado de los recursos como la electricidad, ya que, no existe un control del consumo de energía de los equipos electrónicos y bombillas en los establecimientos (Martínez, 2019).

Cyber Café Anime contrarrestará este efecto aprovechando la luz natural, es decir, durante la mañana y la tarde las ventas permanecerán descubiertas de modo que la luz penetre en el establecimiento. Para de esta manera evitar el consumo de energía provenientes de los focos y bombillas. Otra de las alternativas que se implementará es el uso de focos ahorradores que desprendan menos calor que las bombillas normales, para así ayudar a reducir la producción de CO<sub>2</sub>.

### ***Residuos***

La contaminación por residuos como las hojas de papel y vasos de plástico, en la actualidad son una de las problemáticas que más afecta al planeta, debido a que, su fabricación y consumo implica una sobreexplotación de los recursos naturales. Estudios revelan que por cada kilo de papel se emite 3,3 kg de dióxido de carbono y por cada vaso de plásticos se desprenden toxinas peligrosas como PCB y colorantes ftalatos. Sin embargo, los efectos son reversibles a comparación de otros tipos de contaminación (Goodall, 2021).

Cyber Café Anime prevendrá este tipo de contaminación mediante la implementación del reciclaje, es decir, se pondrá en práctica las Tres R (Reciclar, reducir y reutilizar). Además, se ayudará a clasificar los residuos mediante la colocación de tachos ecológicos para plásticos, papel y cartón. De igual manera, para reducir el consumo de papel se realizarán impresiones en hojas de reciclaje ayudando a disminuir la utilización de papel.

### ***Atmosférica***

La contaminación atmosférica causada por el uso de internet es uno de los temas globales que más genera contaminación y uno de los más difíciles, pues, son responsables del 2% de las emisiones de gases contaminantes que contribuyen al efecto invernadero. La mayoría de los dispositivos electrónicos que conforman los cyber cafés contribuyen a un aumento de las emisiones digitales de carbono, ya que, estos dispositivos utilizan combustibles fósiles (Fundación UCEIF, 2017).

Cyber Café Anime evitará este tipo de contaminación por medio de un sistema automatizado de apagado, en donde, se desconectarán los equipos y la red de internet automáticamente en las noches, ayudando así a disminuir las emisiones de gases y producción de CO<sub>2</sub>. Adicional a esto, se realizará un mantenimiento periódico de los equipos y aparatos electrónicos del establecimiento, con el fin evitar el efecto invernadero y el consumo innecesario de energía si alguno de los dispositivos se encontrará averiado.

### **Medidas para contrarrestar los impactos generados por Cyber Café Anime**

- Durante el día aprovechar la luz natural, evitando el consumo de focos y lámparas.
- Desconectar equipos y dispositivos electrónicos durante la noche.
- Utilizar focos ahorradores que desprendan menos calor que las bombillas normales y ayuden a reducir la producción de CO<sub>2</sub>.
- Poner en práctica las Tres R (Reciclar, reducir, reutilizar).
- Clasificar residuos mediante la colocación de tachos de basura para plásticos, papel y cartón.
- Reducir el consumo de papel mediante impresiones en hojas de reciclaje.
- Apagar la red de internet por las noches y realizar mantenimiento de los equipos periódicamente para evitar el consumo innecesario de energía y evitar las emisiones digitales de carbono.

### **Impacto Social**

#### **Igualdad de género**

La igualdad de género no es solo un derecho primordial, sino la base para conseguir una sociedad más equitativa y próspera. Principalmente, este fundamento busca que tanto mujeres como hombres tengan los mismos derechos, oportunidades y responsabilidades en su transcurso por la empresa (ONU, 2018). En este sentido, Cyber Café Anime busca priorizar la participación equitativa de ambos sexos, mediante políticas salariales que aseguren la retribución igualitaria del trabajo independientemente del género del empleado.

De igual manera, para la contratación del personal del Cyber Café Anime no se definirá en el perfil de la vacante el género, con la finalidad de que no exista discriminación por ser hombres o mujeres. Además, se brindará capacitaciones y oportunidades de ascenso igualitarias, de modo que, todos puedan obtener un salario justo de acuerdo con sus logros y preparación.

### **Trabajo decente**

El trabajo decente es un objetivo de desarrollo que busca apoyar, promover e incentivar el trabajo digno con una remuneración salarial acorde a las funciones que desempeña (ONU, 2018). Un empleo bien remunerado, sostenible e incluyente es sin duda el motor del crecimiento económico y por ello en Cyber Café Anime todo el personal de la empresa será contratado bajo las normativas vigentes del código de trabajo, es decir, cada empleado será afiliado al IESS desde el primer día que ingresen a laborar. Además, se cancelará un salario básico con todos los beneficios de ley, se respetará la jornada laboral de 40 horas y en caso de realizar horas extras serán reconocidas por el empleador.

### **Acción por el clima**

La acción por el clima es la iniciativa de desarrollo que pretende hacer del cambio climático un tema central en las políticas, estrategias y planes de los países, empresas y la sociedad civil, para contribuir un mundo más sostenible. Las medidas están enfocadas principalmente en combatir los efectos del calentamiento global y las emisiones de CO<sub>2</sub> en la atmósfera, debido a que, en los últimos años, la concentración de este componente subió a 415 partículas por millón (ONU, 2018).

Tomando en cuenta la iniciativa mencionada, Cyber Café Anime incorporará al cambio climático en la cultura empresarial, integrándolo como uno de los pilares clave en la normativa y estrategias de la compañía. Asimismo, la empresa promoverá capacitaciones a los empleados sobre medidas para contrarrestar la contaminación atmosférica. Adicional a este, el establecimiento contará con tecnologías más sostenibles y menos invasivas como bombillas de alta eficiencia energética y un sistema de apagado y desconexión automática de los equipos. Finalmente, para disminuir la contaminación por el plástico y papel se dispondrá de basureros ecológicos, en donde se clasifiquen los desperdicios orgánicos e inorgánicos.

El impacto ambiental y social son dos ejes fundamentales en el ámbito empresarial que determinan la contribución o afectación de la empresa al medio ambiente y a las condiciones de vida de empleados, clientes y comunidad. Por tal motivo, Cyber Café Anime incorpora dentro de sus normativas medidas que contrarresten la contaminación, así como, políticas que permitan la igualdad de género y trabajo decente con salarios justos.

## PROCESO FINANCIERO

### Introducción

Este capítulo tiene por objeto realizar una descripción a detalle de los elementos que participarán en el análisis financiero de la empresa y para ello se utilizó herramienta las siguientes herramientas:

### Activos Fijos

Los activos fijos son un elemento importante en la estructura financiera de la empresa. Sin embargo, son poco líquidos ya que se necesita tiempo para convertirlos en efectivo. Además, no sirven para respaldar la liquidez o necesidad de dinero en efectivo de la empresa a un corto plazo.

La idea es mantener el activo fijo en la empresa durante un largo periodo de tiempo. Por ejemplo, la maquinaria utilizada en la fabricación de muebles o una nave industrial sufren poco desgaste y tienen una vida útil muy larga. Además, hay que tener en cuenta que, aunque son duraderos no son eternos (Sevilla, 2016)

Una vez aclarado esto podemos acotar que la empresa Cyber Café Anime tendrá un total de activos fijos de \$ 6.465,17 (*Ver tabla 30*).

**Tabla 30**

*Activos Fijos*

ACTIVOS FIJOS	
<b>Edificio</b>	\$0,00
<b>Vehículo</b>	\$0,00
<b>Equipos Ind. / seguridad</b>	\$1.333,00
<b>Equipos de Computación</b>	\$4.277,99

<b>Muebles – enseres</b>	\$817,18
<b>Total</b>	<b>\$6.428,87</b>

*Nota:* Total de activos fijos que dispondrá la empresa (edificios, vehículos, equipos, muebles)

### **Activos diferidos**

Se refiere a gastos recurrentes que se pagan por anticipado como seguros, intereses o alquileres que se registran en los activos hasta que se reciba el servicio o beneficio asociado.

En algunos casos las entidades pueden pagar por adelantado ciertos gastos involucrados con el negocio creando lo que se conoce como activo diferido (Sosa, 2020)

En caso de Cyber Café Anime, lo activos diferidos serán los gastos legales de la constitución del negocio (*Ver tabla 31*).

**Tabla 31**

*Activos diferidos*

<b>ACTIVOS DIFERIDOS</b>	
<b>Gastos de Constitución</b>	\$800,00
<b>Total</b>	<b>\$800,00</b>

*Nota:* Total de activos diferidos.

### **Capital de trabajo**

El capital de trabajo es una magnitud contable referida a aquellos recursos económicos con los que cuenta una empresa dentro de su patrimonio para afrontar compromisos de pago a corto plazo, además, el capital se relaciona con su actividad económica.

En un esquema contable, el concepto de capital de trabajo se centra en los recursos de capital con los que una empresa determinada puede contar a corto plazo para operar. Es decir, aquellos capitales comúnmente utilizados en la actividad económica diaria que la firma realiza.

Debemos recordar que las empresas usualmente deben cubrir en el corto plazo requerimientos de insumos o materia prima, pago a los trabajadores, reposición de activos, entre otros. De otro modo, no pueden seguir operando. (Westreicher, 2020)

En lo que concierne el capital de trabajo con el que contará Cyber Café Anime será un total de inversión para tres meses \$16.194,37; distribuido de la siguiente manera (Ver tabla 32).

**Tabla 32**

*Capital de trabajo*

<b>Capital de trabajo</b>	<b>3 meses</b>
Sueldos	\$4.565,78
Servicios Básicos	\$504,00
Material oficina y limpieza	\$372,67
Pago servicio profesionales	\$50,00
Servicio auto	\$0,00
Alquiler local	\$1.500,00
Publicidad	\$143,50
Adquisición de materia prima	\$200,00
Gastos financieros	\$910,00
<b>Total, inversión</b>	<b>\$8.245,95</b>

*Nota:* Esta tabla muestra el Total de capital de trabajo en 3 meses

La inversión total son todos los gastos que se efectúan, teniendo en cuenta activos fijos, diferidos y capital de trabajo para 3 meses de la empresa es de \$15.474,12 (Ver tabla 33).

**Tabla 33***Cuadro total de inversión*

<b>TOTAL DE INVERSIÓN</b>	
<b>Activo fijo</b>	\$6.428,17
<b>Activo diferido</b>	\$800,00
<b>Capital de trabajo /3m</b>	\$8.245,95
<b>Total</b>	<b>\$15.474,12</b>

*Nota:* Esta tabla muestra el total de inversión (activos fijos, activos diferido y capital de trabajo en tres meses)

**Sueldos**

El salario o sueldo es la remuneración recibida por una persona como pago por su trabajo. De esta forma, el empleado puede beneficiarse de su contribución en tiempo y esfuerzo a la empresa que lo contrata. Además, la aportación se puede ver traducida en términos monetarios. (Caballero, 2015)

Cyber Café Anime cumplirá con el pago de todos los beneficios sociales de sus colaboradores. (Ver tabla 35)

**Tabla 34***Sueldos*

<b>PERSONAL</b>	<b>SUELDOS</b>	<b>ANUAL</b>	<b>IESS EMP.</b>	<b>IESS EMPRESA</b>	<b>GASTO SUELDOS ANUAL</b>
Gerente-propietario	\$ 425,00	\$5.100,00	\$481,95	\$619,65	\$5.237,70
Ayudante cyber	\$ 425,00	\$5.100,00	\$481,95	\$619,65	\$5.237,70
Ayudante cafetería	\$ 425,00	\$5.100,00	\$481,95	\$619,65	\$5.237,70
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 1.275,00</b>	<b>\$15.300,00</b>	<b>\$1.445,85</b>	<b>\$1.858,95</b>	<b>\$15.713,10</b>

*Nota:* Esta tabla muestra los sueldos de los empleados según su cargo.

**Tabla 35***Beneficios Sociales*

<b>PERSONAL</b>	<b>SUELDOS</b>	<b>DECIMO CUARTO</b>	<b>DECIMO TERCERO</b>	<b>TOTAL, DECIMOS</b>
Gerente	\$425,00	\$425,00	\$425,00	\$850,00
Ayudante cyber	\$425,00	\$425,00	\$425,00	\$850,00
Ayudante cafetería	\$425,00	\$425,00	\$425,00	\$850,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$1.275,00</b>	<b>\$1.275,00</b>	<b>\$1.275,00</b>	<b>\$2.550,00</b>

*Nota:* Esta tabla detalla los beneficios sociales

**Tabla 36***Sueldos más beneficios sociales*

<b>TOTAL, SUELDOS</b>	<b>TOTAL, DECIMOS</b>	<b>TOTAL, ANUAL</b>
<b>\$15.713,10</b>	<b>\$2.550,00</b>	<b>\$18.263,10</b>

*Nota:* Esta tabla demuestra los pagos anuales de sueldos más beneficios

**Depreciación activos fijos.**

Los activos son los recursos controlados por una entidad y deben estar bien identificados y cuantificados en términos monetarios, pues ellos se esperan beneficios económicos futuros, como resaltan las Normas de Información Financiera (NIF).

Los activos fijos o no circulante, son aquellos bienes no recuperables a corto plazo, ya que, su objetivo es rendir frutos a largo tiempo.

Ahora bien, estos activos son duraderos, pero no son eternos, debido a que, cuentan con una vida útil estimada como resultado de su utilización. Precisamente, la depreciación de activos fijos se define como la pérdida de valor de un bien, a consecuencia de su desgaste, el paso del tiempo u obsolescencia. (Valles, 2021)

**Tabla 37***Depreciación de activos fijos*

<b>DEPRECIACIÓN ACTIVOS FIJOS</b>			
		<b>% DEPRECIACIÓN</b>	<b>DEPRECIACIÓN</b>
Equipos Industriales	\$ 1.333,00	10%	\$ 133,30
Edificio	\$ 0,00	20%	\$ 0,00
Vehículos	\$ 0,00	5%	\$ 0,00
Equipos de Computación	\$ 4.277,99	33,33%	\$ 1.425,85
Muebles y Enseres	\$ 817,18	10%	\$ 81,72
<b>TOTAL, DEPRECIACIÓN DE ACTIVOS FIJOS</b>			<b>\$ 1.640,87</b>

*Nota:* Esta tabla muestra la depreciación de activos fijos

### **Amortizaciones**

Este es el valor que recupera la empresa por la constitución de la misma. La Amortización del establecimiento es de un 20% que a su vez equivale a \$ 160,00, ya que el monto por constitución equivale a \$ 800,00 (*Ver tabla 38*)

**Tabla 38***Porcentaje Amortización*

<b>AMORTIZACIONES</b>			
	<b>PORCENTAJE AMORTIZACIÓN</b>		
Gastos de Constitución	\$ 800,00	20%	\$ 160,00

*Nota:* Esta tabla muestra el porcentaje de amortización

### **Tabla de amortización**

Un cuadro de amortización es una tabla donde se muestra el calendario de pagos (principal e intereses) que se tiene que afrontar al concederse un préstamo. Es decir, el cuadro de amortización es un resumen de todos los pagos que tiene que realizar el

prestamista (persona que disfruta del préstamo) durante la vida del préstamo. (Donoso, 2017)

A continuación, se presenta la tabla de amortización, que incluye el valor de \$ 26.000 que se pedirá a una entidad bancaria, calculando el pago en 5 años, con una tasa de interés del 14%. (Ver tabla 39).

**Tabla 39.**

*Amortización*

<b>TABLA DE AMORTIZACIÓN</b>				
MONTO	\$ 26.000,00			
TASA	14%			
PLAZO	5			
<b>PERIODO</b>	<b>DIVIDENDO</b>	<b>PAGO INTERÉS</b>	<b>PAGO CAPITAL</b>	<b>SALDO</b>
0	-	-	-	\$ 26 000,00
1	\$ 7.573,37	\$ 3.640,00	\$ 3.933,37	\$ 22.066,63
2	\$ 7.573,37	\$ 3.089,33	\$ 4.484,04	\$ 17.582,58
3	\$ 7.573,37	\$ 2.461,56	\$ 5.111,81	\$ 12.470,77
4	\$ 7.573,37	\$ 1.745,91	\$ 5.827,46	\$ 6.643,31
5	\$ 7.573,37	\$ 930,06	\$ 6.643,31	0,00

**Nota:** Esta tabla muestra la amortización

La tabla indica el manejo de pago de la suma de 26.000 llegando al año 5, el pago de interés de \$930,06 y a su vez el pago capital de \$6.643,31, para que al final del período establecido dé un saldo de cero dólares.

### **Estructura capital**

La estructura de capital muestra la forma en que la empresa financia sus inversiones. Es la combinación de los recursos propios, representada por su patrimonio neto y de

los recursos ajenos representados por la deuda a largo y corto plazo. (Rus, Estructura de capital. Economipedia.com, 2022)

La estructuración de capital para el presente proyecto se encuentra formado de la siguiente manera: Capital Propio con la suma de \$14.211,95 que equivale a una estructura del 35%; costo 15% con una tasa de descuento de 5,30 %; por consiguiente el Capital Financiero es de \$ 26.000,00 con una estructura del 65% , el costo es del 14 % que otorga el 9,05% de tasa de descuento; con un total de inversión de \$ 40.211,95 que en la suma total da una estructura del 100% y TMAR (tasa mínima de rendimiento) que es la suma de las tasas de descuento con un total de 14,35% valor indicador de la factibilidad de la empresa (*Ver tabla 40*)

**Tabla 40**  
*Estructura de capital*

<b>ESTRUCTURA DE CAPITAL</b>				
		Estructura	Costo	TD
Capital Propio	\$ 14.211,95	35%	15%	5,30%
Capital Financiero	\$ 26.000,00	65%	14%	9,05%
<b>TOTAL, INVERSIÓN</b>	<b>\$ 40.211,95</b>	<b>100%</b>		<b>14,35%</b> <b>TMAR</b>

*Nota:* Esta tabla muestra la Estructura de capital (capital propio y capital financiero)

### **Punto de equilibrio**

El punto de equilibrio, punto muerto o umbral de rentabilidad es aquel nivel de ventas mínimo que iguala los costes totales a los ingresos totales.

Por tanto, el punto muerto no es más que ese mínimo necesario para no tener pérdida y donde el beneficio es cero. A partir de él, la empresa empezará a obtener ganancias. Este concepto es esencial para saber cuál es el mínimo vital para poder sobrevivir en el mercado. (Rus, Punto de equilibrio. Economipedia.com, 2020)

El valor se calculó con los valores de arriendo de local, sueldos y servicios básicos divididos para los 12 meses, el valor total mensual es de \$2.256,60 (*Ver tabla 41*)

**Tabla 41**

*Costos fijos*

<b>COSTOS FIJOS</b>	
Materia Prima	\$66,67
Arriendo Local	\$500,00
Sueldos Personal	\$1.521,93
Servicios Básicos	\$168,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$2.256,60</b>

*Nota:* Esta tabla detalla los costos fijos

El margen de contribución es una variación del método de la ecuación y consiste simplemente en dividir los costos fijos operativos entre el margen de contribución unitario (Gómez, 2020). Para Cyber Café Anime los valores que se tomaron en cuenta son los costos por servicios de cafetería con la venta de café tradicional con sánduche de jamón. Entonces, el valor de los servicios sería de \$ 1,83 el valor del costo sería \$ 0,67 por lo que el margen de contribución será de \$ 1,16 (*Ver tabla 42*).

**Tabla 42**

*Margen de contribución*

Precio	\$ 1,83
Costo	\$ 0,67
<b>Ganancia</b>	<b>\$ 1,16 Margen de contribución</b>

*Nota:* Esta tabla muestra el margen de contribución

En la tabla siguiente, se puede observar que se deberá realizar ventas de 1.945 unidades mensuales, es decir ventas diarias de 75 unidades de café con sánduche para que el negocio tenga su punto de equilibrio y no se gane ni se pierda y en la tabla se puede observar que las ventas proyectadas para que exista una ganancia será de 4.300 unidades en ventas.

**Tabla 43**

*Punto de equilibrio*

	Unidades	Valor	Total
VENTA	1.945	\$1,83	\$3.559,35
COSTO	1.945	\$0,67	\$1.303.15
GASTO			\$2.256,20
<b>PUNTO DE EQUILIBRIO</b>			<b>0</b>

**Nota:** Esta tabla muestra el punto de equilibrio

**Tabla 44**

*Ventas /costos*

<b>VENTAS PROYECTADAS</b>			
<b>UNIDADES</b>	<b>VALOR MENSUAL</b>	<b>TOTAL ANUAL</b>	
4.300	\$ 7.869,00	\$ 94.428,00	<b>VENTAS</b>
4.300	\$2.881,00	\$ 34.572,00	<b>COSTO</b>

**Nota:** Esta tabla muestra las ventas proyectadas

### **Costo de ventas**

El costo de ventas es el valor directo que supone haber fabricado un producto o servicio comercializado en un período determinado. Es muy importante recalcar la condición

de valor directo en el concepto, puesto que sólo se tiene en cuenta aquellos que afecten de forma directa al proceso de obtención del bien o servicio a vender. (Llamas, 2020)

La tabla N 45 es contemplada a 5 años con un crecimiento país del 1% aproximadamente, las ventas contempladas en el primer año rendirán una utilidad neta de \$16.620,48 mientras que para el año 5 se espera una utilidad neta de \$20.878,20.

**Tabla 45**  
*Costo de ventas*

<b>COSTO DE VENTAS</b>						
	0	1	2	3	4	5
VENTAS		\$94.428,00	\$97.270,28	\$100.198,12	\$103.214,08	\$106.320,83
COSTO DE VENTAS		\$34.572,00	\$35.612,62	\$36.684,56	\$37.788,76	\$38.926,20
<b>UTILIDAD BRUTA EN VENTAS</b>		\$59.856,00	\$61.657,67	\$63.513,56	\$65.425,32	\$67.394,62
GASTOS ADMINISTRATIVOS		\$18.263,10	\$18.812,82	\$19.379,09	\$19.962,40	\$20.563,26
SERVICIOS BASICOS		\$2.016,00	\$2.076,68	\$2.139,19	\$2.203,58	\$2.269,91
MATERIAL OFIC. Y LIMPIEA		\$1.490,68	\$1.535,55	\$1.581,77	\$1.629,38	\$1.678,43
PAGO SERVICIOS PROFESIONALES		\$200,00	\$206,02	\$212,22	\$218,61	\$225,19
ALQUILER AUTO		\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00	\$0,00
ALQUILER		\$6.000,00	\$6.180,60	\$6.366,64	\$6.558,27	\$6.755,68
PUBLICIDAD		\$574,00	\$591,28	\$609,07	\$627,41	\$646,29
DEPRECIACIONES		\$1.640,87	\$1.640,87	\$1.640,87	\$1.640,87	\$1.640,87
AMORTIZACIONES		\$160,00	\$160,00	\$160,00	\$160,00	\$160,00
<b>UTILIDAD OPERATIVA</b>		\$29.711,35	\$30.659,87	\$31.636,93	\$32.643,41	\$33.680,18
GASTOS FINANCIEROS		\$3.640,00	\$3.089,33	\$2.461,56	\$1.745,91	\$930,06
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS		\$26.071,35	\$27.570,54	\$29.175,37	\$30.897,50	\$32.750,12
BASE IMPOSITIVA		\$9.450,86	\$9.994,32	\$10.576,07	\$11.200,35	\$11.871,92
<b>UTILIDAD NETA</b>		\$16.620,48	\$17.576,22	\$18.599,30	\$19.697,16	\$20.878,20

*Nota:* Esta tabla detalla los costos de ventas

## **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. Los flujos de caja facilitan información

acerca de la capacidad de la empresa para pagar sus deudas. Por ello, resulta una información indispensable para conocer el estado de la empresa. Es una buena herramienta para medir el nivel de liquidez de una empresa. (Ramírez, 2022)

Para el primer año se tendrá un flujo neto de caja de \$14.685,35, mientras que para el 5 año esta aumentará a \$16.257.99 ya que en este año se recupera el capital de trabajo (Ver tabla 46).

**Tabla 46**

*Flujo de caja*

<b>FLUJO DE CAJA</b>						
	0	1	2	3	4	5
UTILIDAD OPERATIVA		\$29.711,35	\$30.659,87	\$31.636,93	\$32.643,41	\$33.680,18
DEPRECIACION		\$1.640,87	\$1.640,87	\$1.640,87	\$1.640,87	\$1.640,87
AMORTIZACION		\$160,00	\$160,00	\$160,00	\$160,00	\$160,00
- BASE IMPOSITIVA		\$9.450,86	\$9.994,32	\$10.576,07	\$11.200,35	\$11.871,92
- GASTOS FINANCIEROS		\$3.640,00	\$3.089,33	\$2.461,56	\$1.745,91	\$930,06
- PAGO CAPITAL		\$3.933,37	\$4.484,04	\$5.111,81	\$5.827,46	\$6.643,31
+ VALOR DE SALVAMENTO						\$0,00
+ CAPITAL DE TRABAJO						\$0,00
- REPOSICION DE ACTIVOS				\$0,00		
= FLUJO NETO DE CAJA	-\$40.211,95	\$14.487,98	\$14.893,05	\$15.288,36	\$15.670,57	\$16.035,77

**Nota:** Esta tabla detalla el flujo de caja

### **Cálculo del TIR y el VAN**

Cuando enfrentamos el reto de realizar nuevas inversiones, necesitamos conocer de antemano las posibilidades de éxito, la rentabilidad, los beneficios que traerá y la viabilidad del proyecto que se pretende iniciar. Para ello, contamos con los indicadores financieros.

El VAN y TIR son dos conceptos que, aunque muy similares entre sí mantienen diferencias que los identifican y a la vez los complementan para cumplir su función.

Esa función consiste en determinar el beneficio y la rentabilidad que todo nuevo proyecto reportará, una vez hecha la inversión. (Ramírez, 2022).

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

### **VAN (Valor Actual Neto)**

El VAN es el acrónimo del Valor Actual Neto, también conocido como Valor Presente Neto (VPN). Es uno de los indicadores financieros para valorar y determinar la viabilidad y la rentabilidad de un proyecto de inversión, más conocidos y utilizados. Se determina mediante la actualización de los flujos de gastos e ingresos futuros del proyecto, menos la inversión inicial. Si el resultado de esta operación es positivo, es decir, si refleja ganancia se puede decir que el proyecto es viable. (Ramírez, 2022). VAN es bueno cuando es mayor a cero; por consiguiente, el VAN en la empresa es de \$13,315,86; por lo tanto, el negocio es factible.

### **TIR (Tasa Interna de Retorno)**

La Tasa Interna de Retorno (TIR), es uno de los métodos de evaluación de proyectos de inversión más recomendables. Se utiliza frecuentemente para analizar la viabilidad de un proyecto y determinar la tasa de beneficio o rentabilidad que se puede obtener de dicha inversión. Estrechamente ligado al VAN, el TIR también es definido como el valor de la tasa de descuento que iguala el VAN a cero, para un determinado proyecto de inversión. Su resultado viene expresado en valor porcentual. (Ramírez, 2022)

TIR valor porcentual del flujo de caja (debe ser mayor al TMAR), en este caso el TIR de la empresa posee un valor de 25,49 % que en resumen brinda gran utilidad y

rentabilidad a la empresa en cuestión, teniendo una diferencia del 14,35% con el TMAR (Ver tabla 47).

**Tabla 47**

*VAN/ TIR*

<b>CALCULO DEL TIR Y EL VAN</b>	
VAN	\$13.315,86
TIR	25,49%
TMAR	14,35%

*Nota.* Esta tabla muestra el cálculo de TIR y el VAN

Considerando que el VAN es mayor a cero y el TIR es mayor a la Tasa de Descuento, se puede establecer que el proyecto es factible.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES

- En base en el estudio de mercado realizado, se obtuvo un nivel de aceptación del 90.00% para la propuesta, lo que implica, una mayor viabilidad y captación de clientes. Además, en la actualidad el ritmo de vida de los ciudadanos es acelerado y lo que siempre se busca es un servicio que brinde rapidez, confianza y calidad, justamente lo propuesto en este proyecto.
- Al efectuar el estudio administrativo y financiero se llegó a determinar que la organización de la empresa estará a cargo del gerente (propietario) y como personal se ubicarán a dos auxiliares, uno para la cafetería y otro para el cyber. Además, se incluirá un contador (externo). Por otro lado, con el análisis de los estados financieros se concluyó que la inversión total para iniciar el proyecto es de \$15.474,12 distribuidos en activos fijos, activos diferidos y capital de trabajo.
- Para evaluar la factibilidad se aplicó evaluación financiera del proyecto, el cual dio como resultado un VAN positivo de 13.315,86 dólares, por lo tanto, el negocio es factible. Adicional a esto se obtuvo un TIR de 25,49 % que en resumen representa gran utilidad y rentabilidad a la empresa, ya que, existe una diferencia del 14,35% con el TMAR.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda que el proyecto del Cyber Café Anime se ejecute, puesto que es un negocio sumamente factible que atenderá las necesidades de los habitantes de la plataforma Gubernamental y de las personas que llegan a la zona a realizar diversos trámites. Cabe añadir que la rentabilidad de la empresa aumentara año a año.
- Al existir dos auxiliares para cada área es importante que el gerente brinde capacitaciones constantes sobre la atención del Cyber Café Anime, pues, de su desempeño y gestión del propietario, dependerá el crecimiento económico y físico de la empresa.
- Teniendo en cuenta que la implementación del Cyber Café Anime es viable y genera rentabilidad, es recomendable analizar la posibilidad de incrementar el número de equipos para el servicio de internet con el propósito de cubrir toda la demanda que existe en el sector. Además, se sugiere considerar la implementación de nuevos servicios acordes a los requerimientos del cliente, con el fin de mantener la competitividad y calidad de los servicios.

## Bibliografía

Arciniegas, Y. (2022). *Ecuador: “Empezamos juntos la tarea de transformar esta paz”, dijo Lasso tras finalización del paro*. Obtenido de <https://www.france24.com/es/am%C3%A9rica-latina/20220630-el-gobierno-de-ecuador-y-el-movimiento-ind%C3%ADgena-acuerdan-terminar-el-paro-nacional>

ARCOTEL. (2020). *Permisos de Funcionamiento*. Obtenido de Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones: <https://www.arcotel.gob.ec/>

Caballero, F. (31 de 12 de 2015). *Economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/salario-o-sueldo.html#:~:text=El%20salario%20o%20sueldo%20es,esa%20aportaci%C3%B3n%20en%20t%C3%A9rminos%20monetarios>.

Donoso, A. (12 de febrero de 2017). *Cuadro de amortización*. *Economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/cuadro-de-amortizacion.html>

Ecuadorec. (2022). *¿Cómo sacar la Patente Municipal Quito? – 2022*. Obtenido de <https://ecuadorec.com/sacar-patente-municipal-quito/>

Editorial Etecé. (2022). *Impacto ambiental*. Obtenido de <https://concepto.de/impacto-ambiental/>

Fundación UCEIF. (2017). *Conoce el impacto al medio ambiente del uso de internet.*

Obtenido de Fundación de la Universidad de Cantabria para el Estudio y la Investigación del Sector Financiero: <https://finanzasparamortales.es/conoce-el-impacto-al-medio-ambiente-del-uso-de-internet/#:~:text=Usar%20internet%20genera%20contaminaci%C3%B3n%20y,%E2%80%9Chuella%20digital%20de%20carbono%E2%80%9D>.

GADDMQ. (2022). *Licencia Metropolitana Única para el Ejercicio de Actividades*

*Económicas - LUAE.* Obtenido de Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito : <https://www.gob.ec/gadmq/tramites/licencia-metropolitana-unica-ejercicio-actividades-economicas-luae#:~:text=Previo%20a%20la%20solicitud%20de,siempre%20y%20cuando%20sea%20exigible>.

Gallego, A. P. (13 de Noviembre de 2015). *¿Qué es la LUAE?* Obtenido de <https://www.pbplaw.com/es/que-es-luae/>

García, A. J. (2015). La motivación, el punto clave de la educación. Curso de cocina rápida. Burgos: Servicio de Publicaciones e Imagen. Institucional de la Universidad de Burgos. *Revista de Investigación en Educación*(13), 304-307. Obtenido de <file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/Dialnet-GarciaAndresJLaMotivacionElPuntoClaveDeLaEducacion-7835039.pdf>

Gomes, H. A., & Castellanos, G. M. (2014). EVALUACIÓN DE LA FACTIBILIDAD AMBIENTAL DE LAS INVERSINES TURÍSTICAS PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE. *redalyc.org*, 13-28. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1813/181333032002.pdf>

Gómez, G. (11 de agosto de 2020). *Gestiopolis.com*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/como-calcular-el-punto-de-equilibrio/>

Goodall, J. (2021). *Impacto del papel en el medio ambiente y qué puede hacer tu empresa para reducir su uso*. Obtenido de DocuSing: <https://www.docusign.mx/blog/medio-ambiente>

Google Maps. (2022). *Plataforma Gubernamental*. Obtenido de <https://www.google.com.ec/maps/@-0.1081339,-78.4699519,18z?hl=e>

Grudemi . (2018). *Macroentorno*. Obtenido de Enciclopedia Económica: <https://enciclopediaeconomica.com/macroentorno/>

Grudemi. (2018). *¿Qué es el microentorno?* Obtenido de <https://enciclopediaeconomica.com/microentorno/>

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

INEC. (2010). *Hábitantes de la Zonal Quitumbe*. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/?s=poblaci%C3%B3n>

Llamas, J. (16 de abril de 2020). *Costo de ventas*. *Economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/costo-de-ventas.html#:~:text=Costo%20de%20ventas%20en%20contabilidad,son%20necesarios%20para%20poder%20paliarlos>.

Maguey, H. (15 de 10 de 2020). *GACETA UNAM*. Obtenido de <https://www.gaceta.unam.mx/la-transmision-por-internet-genera-gran-contaminacion/#:~:text=La%20transmisi%C3%B3n%20de%20datos,y%20la%20capacidad%20de%20los>

Martínez, D. A. (2019). *Impacto Ambiental: Cybercafés*. Obtenido de <file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/tesiis%20cafe/PROYECTO%20DE%20FACTIBILIDAD%20PARA%20LA%20CREACION%20DE%20UN%20CYBERCAFE.pdf>

ONU. (2018). *La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Obtenido de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40155/24/S1801141\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40155/24/S1801141_es.pdf)

Ramírez, P. (29 de 03 de 2022). *Econopedia3.com*. Obtenido de <https://economia3.com/van-tir-concepto-diferencias-como-calcularlos/>

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





## ANEXOS

### Anexo 1. Informe de Turniting

 <span style="float: right;">Identificación de reporte de similitud: oid:11830:164457625</span>	
NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
<b>PROYECTO DE FACTIBILIDAD_SO.docx</b>	<b>Silvia Orbe</b>
RECUENTO DE PALABRAS	RECUENTO DE CARACTERES
<b>16233 Words</b>	<b>88807 Characters</b>
RECUENTO DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
<b>132 Pages</b>	<b>17.6MB</b>
FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
<b>Sep 7, 2022 11:47 AM GMT-5</b>	<b>Sep 7, 2022 11:49 AM GMT-5</b>
<p>● <b>19% de similitud general</b>            El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 19% Base de datos de Internet</li> <li>• 1% Base de datos de publicaciones</li> <li>• Base de datos de Crossref</li> <li>• Base de datos de contenido publicado de Crossref</li> </ul>	
<p>● <b>Excluir del Reporte de Similitud</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Material citado</li> <li>• Material citado</li> <li>• Fuentes excluidas manualmente</li> <li>• Bloques de texto excluidos manualmente</li> </ul>	
Resumen	

**Anexo 2.** Tabla de Población e indicadores de la administración Zonal de Quitumbe según parroquias

POBLACION E INDICADORES DE LA ADMINISTRACION ZONAL QUITUMBE									
SEGUN PARROQUIAS									
DESCRIPCION		TOTAL ZONA QUITUMBE	GUAMANI	TURUBAMBA	LA ECLIATORIANA	QUITUMBE	CHILLOSALLO		
Superficie Total Ha.		8,863.1	3,809.9	1,719.5	2,416.8	1,380.8	1,536.2		
Superficie Urbana Ha.		5,361.0	1,313.8	1,598.7	621.3	1,272.6	554.6		
POBLACION	2010	319,056	68,417	53,490	59,875	79,075	58,199		
	1990	190,385	39,157	29,290	40,091	39,262	42,585		
VIVIENDAS	2010	66,874	13,525	7,277	15,441	9,722	20,909		
	1990	100,693	20,426	18,311	18,999	25,668	17,289		
HOGARES	2010	54,594	11,323	8,783	11,108	11,789	11,591		
	1990	84,240	17,906	14,041	15,860	20,950	15,483		
Tasa de Crecimiento Demográfico %	2010-2001	5.9	6.4	6.9	4.6	8.1	3.5		
	2001-1990	10.0	10.1	13.5	9.1	13.5	6.7		
Incremento %	2010	67.6	74.7	82.6	49.3	101.4	36.7		
	2001	184.7	189.5	302.5	159.6	303.8	103.7		
* Densidad (Hab./Ha.) 2010	Global	36.0	37.8	31.1	24.8	57.3	37.9		
	Urbana	59.5	52.1	33.5	96.4	62.1	104.9		
Distribución Proporcional de la población %	2010	14.2	3.1	2.4	2.7	3.5	2.6		
	2001.0	10.3	2.1	1.6	2.2	2.1	2.3		
	1990.0	4.8	1.0	0.5	1.1	0.7	1.5		
P O B L A C I O N 2 0 1 0	G r u p o s E d a d	H o m b r e s	Total Hombres	157,211	33,786	26,503	29,385	39,158	28,379
			Mezcla de 5 años	17,383	3,977	2,986	3,245	4,113	3,062
			Niños (5-11)	24,485	5,380	4,380	4,568	5,833	4,324
			Adolescentes (12-18)	22,961	5,128	3,919	4,290	5,577	4,047
			Jóvenes (19-35)	48,486	10,407	8,050	8,918	12,655	8,456
			Adultos (36-64)	38,645	7,852	6,378	7,197	9,942	7,276
			Tercera edad (65 y más)	5,251	1,042	790	1,167	1,038	1,214
		Total Mujeres	161,845	34,631	26,987	30,490	39,917	29,820	
		Mezcla de 5 años	16,501	3,752	2,783	3,120	3,833	3,013	
		Niños (5-11)	23,688	5,119	4,229	4,345	5,611	4,184	
	Adolescentes (12-18)	22,194	4,925	3,796	4,128	5,292	4,053		
	Jóvenes (19-35)	51,660	11,067	8,510	9,540	13,400	9,143		
	Adultos (36-64)	41,498	8,326	6,758	7,979	10,534	7,901		
	Tercera edad (65 y más)	6,304	1,242	911	1,378	1,247	1,526		
	E t n i a s	Indígenas	Total	21,789	7,000	4,813	2,978	3,998	3,000
			Hombres	11,127	3,576	2,455	1,493	2,084	1,519
		Mujeres	10,662	3,424	2,358	1,485	1,914	1,481	
		Afroecuatoriana - Negros	Total	10,463	1,885	1,606	2,242	2,480	2,250
			Hombres	5,234	963	825	1,125	1,256	1,065
		Mujeres	5,229	922	781	1,117	1,224	1,185	
DISCAPACITADOS	Total	15,961	2,869	2,396	2,639	5,293	2,824		
	Hombres	8,457	1,512	1,254	1,387	2,879	1,425		
	Mujeres	7,504	1,357	1,082	1,252	2,414	1,399		
MADRES SOLTERAS	Total General	7,913	1,555	1,304	1,694	1,858	1,502		
	Indígenas	292	95	58	52	47	40		
	Afroecuatoriana - Negra	306	50	41	74	64	77		
Masculinidad	Razón (por 100 hab.)	49.3	49.4	49.5	49.1	49.5	48.8		
	Índice (por 100 mujeres)	97.1	97.6	98.2	96.4	98.1	95.2		
Familiaridad	Razón (por 100 hab.)	50.7	50.6	50.5	50.9	50.5	51.2		
	Índice (por 100 hombres)	102.9	102.5	101.8	103.8	101.9	105.1		

Fuente: Censos de Población y Vivienda 2010, INEC  
Secretaría de Turismo, Habita y Vivienda - MDH

Elaboración: Ing. César Estrella, DMPPS-STHY

\* Densidad Global - Relacionada con la superficie total de la parroquia o zona administrativa sin distinción de áreas

Densidad Urbana - Relacionada exclusivamente con la superficie del suelo de uso urbano

Anexo 3. Cyber (proveedores, equipos y mobiliario)

**Netlife**  
SOMOS EL NÚMERO 1

70 Mbps	30% de descuento	\$23.10	120 Mbps	30% de descuento	\$25.99
80 Mbps	30% de descuento	\$25.99	130 Mbps	30% de descuento	\$29.05
100 Mbps	30% de descuento	\$29.05	150 Mbps	30% de descuento	\$32.00

REBATE 100% EL PRIMER MES  
HASTA 30% DE DESCUENTO EN EL PRIMER MES

0997 114108

Escritorio Escritorio De Trabajo En L. Sin Caballos A La Venta

U\$S 44<sup>99</sup>

Comprar

**MODULARES PARA CYBER Y CALL CENTER ESTACIONES DE TRABAJO DESDE \$26,78mas iva -**

**IMAR**  
Publicidad

ps://imar.ec  
ar creaciones construye... Ver m

**Vitrinas**

DESDE \$90

Vitrina mostrador

Contactamos

**Estanteria, vitrinas y counter para negocio Redecora o emprende tu negocio.**

\$80

Silla Giratoria De Escritorio Kts01

Color: Gris

U\$S 37

Paga a acordar con el vendedor


**LS190** **EPSON**  
 Impresora Multifuncional Epson LS190 WiFi con Auto On Demand

**US\$ 412**  
 Paga tu compra con **VISA**

Entrega a domicilio con el vendedor

Contacto Vendedor: [@mariacristina](#)

[Comprar ahora](#)


**Telefono Inalámbrico Shock Cordless con Digital Lock Llamada**

**US\$ 24<sup>99</sup>**

Paga a crédito con el vendedor

Entrega a domicilio con el vendedor

Contacto Vendedor: [@mariacristina](#)

[Comprar ahora](#)


**Copialora Black Atlas 1060 Potenciadora Multifuncion Sin**

**US\$ 500**

Paga a crédito con el vendedor

Entrega a domicilio con el vendedor

¿Quieres pagar con?

[Comprar ahora](#)


**Computer Cpu Intel Core i5 10va Gen 10 Apla Lat 20**

**US\$ 465**

Paga a crédito con el vendedor

Entrega a domicilio con el vendedor

Contacto Vendedor: [@mariacristina](#)

[Comprar ahora](#)


**SY830MV**  
**Aurifono Gamer Para Computadora Con Reducción De Ruido**

**US\$ 10<sup>99</sup>**

Paga a crédito con el vendedor

Entrega a domicilio con el vendedor

Contacto Vendedor: [@mariacristina](#)

[Comprar ahora](#)


**ECUAClick... NO COPIAR!!**  
**Calculadora Científica MS-100 B Original... No Copied!**

**US\$ 29**

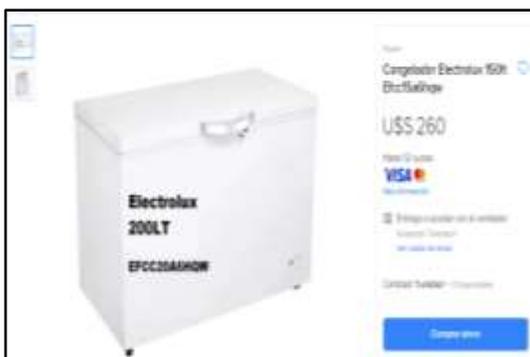
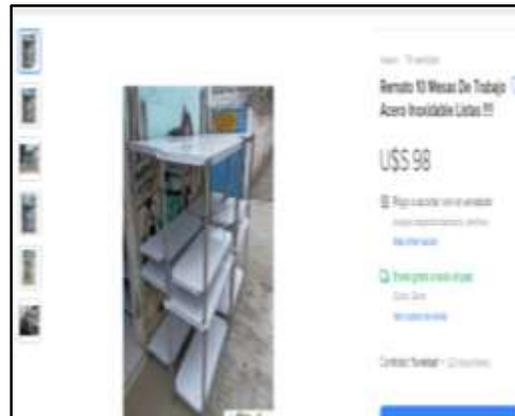
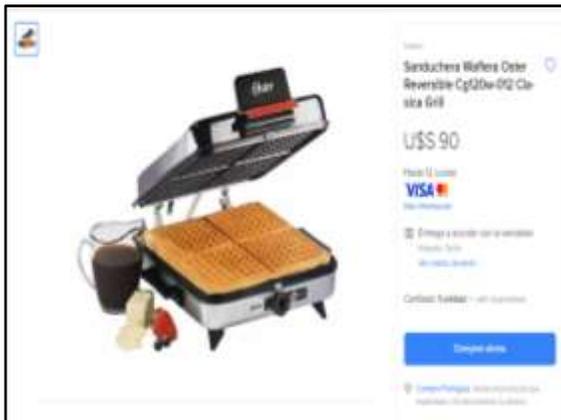
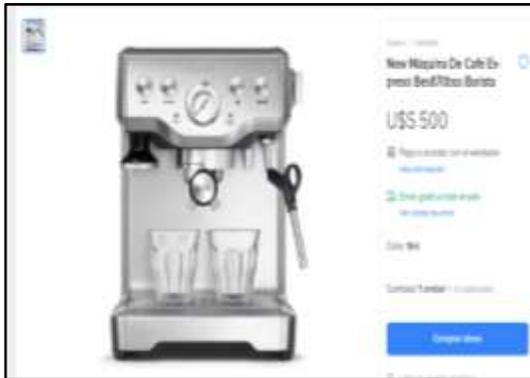
Paga tu compra con **VISA**

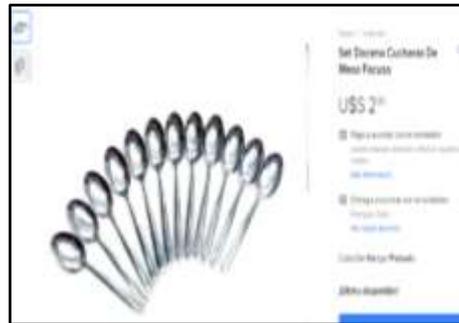
Entrega a domicilio con el vendedor

Contacto Vendedor: [@mariacristina](#)

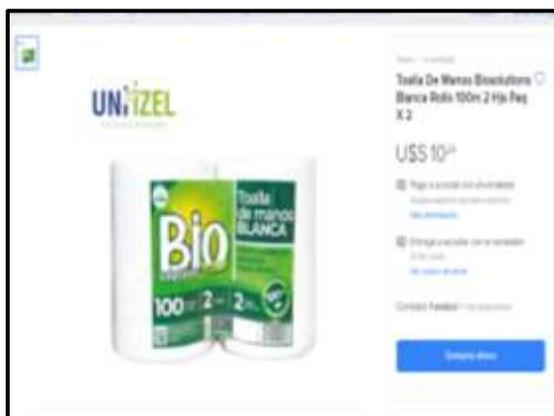
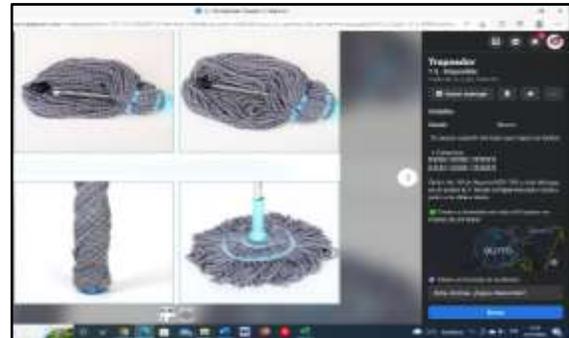
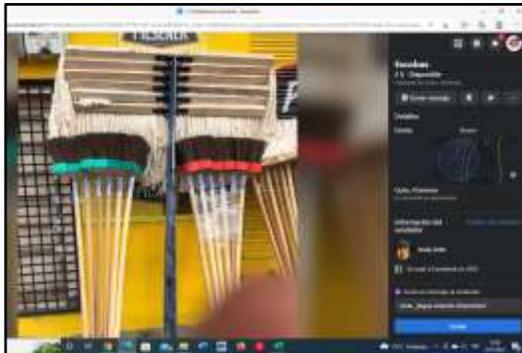
[Comprar ahora](#)

Anexo 4. Cafetería

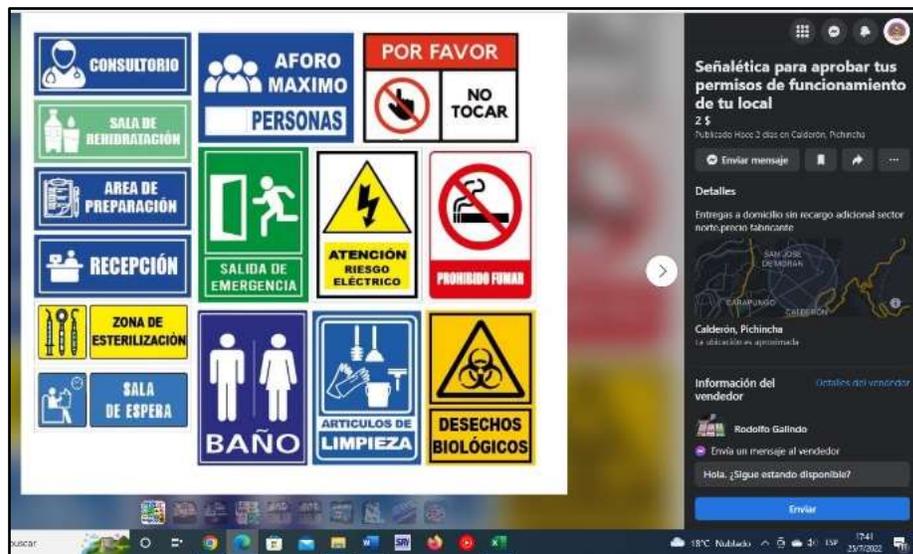
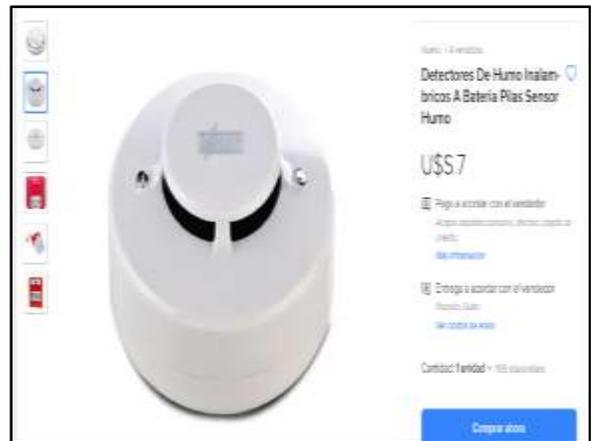
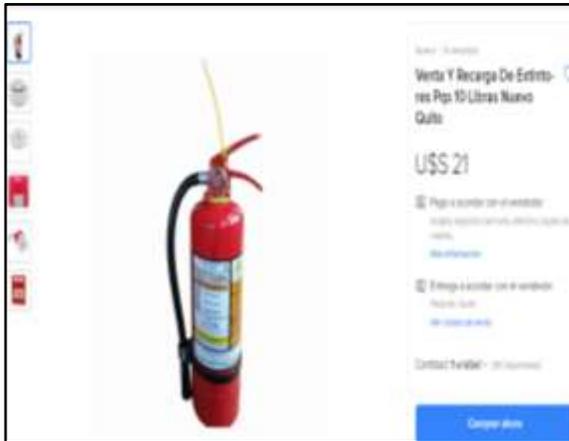




Anexo 5. Materiales de limpieza



### Anexo 6. Equipos industriales de seguridad



Anexo 7. Suministros de oficina

**Premium INK**

ENTREGA A DOMICILIO

Super oferta

Color: Negro

Cantidad: 1 unidad ~ 108 impresiones

U\$S 15

Forma de pago:  Pago a acordar con el vendedor  
 Entrega a acordar con el vendedor

MEGA LIBRERIA Y PAPELERIA POPULAR SCC  
 GONZALO DIAZ DE PINEDA S2-04 Y GONZ  
 2375846

PROFORMA DE VENTAS No. 402.30

SOLICITADO x: CONSUMIDOR FINAL TIEMPO DE ENTREGA:

RUC: 999999999999999999 TELÉF.:

DIRECCIÓN: Quito, 20 julio 2022 FORMA DE PAGO:

DESCRIPCION	CANTIDAD	PRECIO	TOTAL
GRAPADORA EAGLE 848 GDE 26/6	1	10.5000	10.5000 I
PERFORADORA EXPERTO GRANDE	1	5.2500	5.2500 I
GRAPAS 26/6 *5000 UNID JEFF 4299500127	1	1.1000	1.1000 I
HOJAS BOND A4 75G RESMA REPROPAL 321290418	1	5.0000	5.0000 I
ESFERO BIC P/F AZUL	1	0.3500	0.3500 I
ESFERO BIC P/F ROJO	1	0.3500	0.3500 I
ESFERO BIC P/F NEGRO	1	0.3500	0.3500 I
CUAD ACAD 100H CUADROS EXPERTO S/E	1	1.4000	1.4000 I
LAPIZ MONGOL	1	0.2500	0.2500 I
ARCHIVADOR BENE LOMO 8 V/COLORES	1	2.7500	2.7500 I

SUBTOTAL 0%: 5.00	SUBTOTAL 12%: 19.91	SUBTOTAL IVA 12% (+): 24.91	TOTAL A PAGAR: 27.30
-------------------	---------------------	-----------------------------	----------------------

TELEFAX: SS SOPORTE DE SISTEMA S 10:37:50



¿Cómo sacar la Patente Municipal Quito? – 2022

Este artículo te ayudará y te guiará que no dudes en sacar la patente municipal en Quito, con respecto al trámite de forma.

La patente es un requisito que debes sacar antes de poder ejercer cualquier actividad económica en el Distrito Metropolitano de Quito, aplica para personas naturales y jurídicas obligadas a ser de legal constitución.

Las personas que tengan su patente deben pagar anualmente en el Distrito Metropolitano de Quito, más de un impuesto y generarlos internamente cada año en los distritos.

**REQUISITOS**

- Formulario inscripción de Patente [\(Descargar\)](#)
- Formulario de Fuente de Ingresos [\(Descargar\)](#)
- Cédula Original
- Copia de una planilla de nómina o de otro documento que acredite la actividad económica.
- Copia del RUC

¿Cómo sacar la Patente Municipal Quito?

**Nota:**

- Para sacar la PATENTE debes acudir a el Distrito de Servicios Económicos de la administración local de Quito.
- Solicita el trámite en línea.
- Impulsa y consolida tus emprendimientos.
- Ayuda a Quito a ser una ciudad más inclusiva.

**ACTIVIDAD ECONOMICA DE LEGAL - 2022**

El cumplimiento de esta actividad se realiza en el Distrito de Servicios Económicos de la administración local de Quito, en el siguiente enlace:

[https://portal.dse.gov.ec/portal/actividad-economica-de-legal-2022](#)

**Nota:**

- Para acceder a esta actividad se genera que debes tener la clave de acceso con los datos de identificación completa de tu identificación.
- No olvidar que la patente de actividad económica debe ser del total donde se va a generar la actividad y la dirección debe coincidir con la del RUC.

¿Cómo sacar la Patente Municipal Quito para el Ejercicio de Actividades Económicas - LURE

El trámite de inscripción de actividades económicas en el Distrito Metropolitano de Quito se realiza en línea.

**Lección Metropolitana Única para el Ejercicio de Actividades Económicas - LURE**

Este curso es obligatorio para todas las personas que deseen ejercer una actividad económica en el Distrito Metropolitano de Quito.

**¿Qué necesitas para hacer el trámite?**

Formulario inscripción de Patente Municipal Quito - LURE (descargar)

Formulario Fuente de Ingresos (descargar)

Cédula Original

Copia de una planilla de nómina o de otro documento que acredite la actividad económica.

Copia del RUC

**¿Qué necesitas para hacer el trámite?**

Formulario inscripción de Patente Municipal Quito - LURE (descargar)

Formulario Fuente de Ingresos (descargar)

Cédula Original

Copia de una planilla de nómina o de otro documento que acredite la actividad económica.

Copia del RUC

**¿Cómo hago el trámite?**

1. Accede al portal de servicios de la administración local de Quito.
2. Ingresa con tu usuario y contraseña.
3. Selecciona el trámite que deseas realizar: "Patente Municipal Quito".
4. Ingresa los datos de identificación de la persona que va a ejercer la actividad económica.
5. Selecciona el tipo de actividad económica que deseas ejercer.

**¿Cuál es el costo del trámite?**

El trámite es gratuito.

**¿Dónde y cuál es el horario de atención?**

**Distrito de Servicios Económicos**

Calle de la Libertad 1000, Quito, Ecuador

**Horario de atención:** Lunes a Viernes de 8:00 a 18:00

**Atención al Ciudadano:** Lunes a Viernes de 8:00 a 18:00

**Atención al Ciudadano:** Lunes a Viernes de 8:00 a 18:00

**Atención al Ciudadano:** Lunes a Viernes de 8:00 a 18:00

(https://www.arcotel.gob.ec/)

Registro de Cibercafés

Formulario de inscripción de actividades económicas en el Distrito Metropolitano de Quito.

Formulario Fuente de Ingresos

Cédula Original

Copia de una planilla de nómina o de otro documento que acredite la actividad económica.

Copia del RUC

## Anexo 9. Encuesta

# CYBERCAFE ANIME

Buenos días/tardes, como parte del trabajo de un Proyecto de Factibilidad, el cual consiste en la creación de un Cyber-café en el Sector de la Plataforma Gubernamental Sector üitumbe, muy cordialmente solicito me pueda brindar unos minutos de su valioso tiempo para llenar la siguiente encuesta.

**\*Obligatorio**

1) ¿Qué edad tiene? \*

*Marca solo un óvalo.*

Menos de 18

18 a 25

26 a 32

33 a 41

42 en adelante

2) ¿Cuenta con servicio de internet en su hogar? \*

*Marca solo un óvalo.*

Si

No

3) ¿Con que frecuencia usa el internet para navegar? \*

*Marca solo un óvalo.*

Diario

Semanal

Quincenal

Mensual

4. 4) ¿Utiliza usted los servicios de un cybercafé? \*

Marca sólo un óvalo.

- Sí  
 No  
 A veces

5. 5) ¿Qué servicios utiliza con más frecuencia en un cybercafé? \*

Marca sólo un óvalo.

- Servicio de internet  
 Servicio de cafetería  
 Otro

6. 6) ¿Existen en el sector de la Plataforma Gubernamental algún establecimiento que brinde estos servicios en un solo lugar? \*

Marca sólo un óvalo.

- Sí  
 No

7. 7) ¿Si, en la Plataforma Gubernamental del Sector de Quitumbe se instalará un establecimiento que brindará los servicios que usted necesite, estaría dispuesto a usarlo? \*

Marca sólo un óvalo.

- Sí  
 No

8. 8) ¿Cuál es el costo que cancela por el servicio (hora de cyber)? \*

*Marca solo un óvalo.*

- Menos de un dólar  
 Mas de un dólar

9. 9) ¿En qué horario utiliza más el internet público? \*

*Marca solo un óvalo.*

- Mañana  
 Tarde  
 Noche

10. 10) ¿Te gustaría que el cybercafé contara con espacio de papelería? \*

*Marca solo un óvalo.*

- Si  
 No

11. ¿Está de acuerdo con dejar sus datos personales?

*Marca solo un óvalo.*

- Si  
 No

12. Correo electrónico

---

---

---

---

---

Muchas gracias por su colaboración

---

Google no creó ni aprobó este contenido.

Google Formularios