



**CARRERA: ADMINISTRACIÓN**

**TEMA:**

**Proyecto de factibilidad para la creación de una panadería y cafetería  
"Delicias de Galápagos" ubicado en el barrio Estación Terrena, ciudad  
Puerto Baquerizo Moreno.**

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

**AUTOR:**

**María Teresa Masaquiza Jerez**

**TUTOR:**

**MSc. Noemy Sandoval Ortiz**

**D.M. Quito, 05 de marzo de 2022**

## **DEDICATORIA**

Esta tesis está dedicada principalmente a Dios, por ser el guía y protector de mi camino.

A mis padres por su apoyo incondicional, me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcarme valentía, de no temer las adversidades que se encuentran en la vida.

A mi esposo por su amor, paciencia y cariño, durante todo este proceso por estar conmigo en todo momento. Sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona.

A mis familiares y amigos quienes en cierta forma me apoyaron cuando más los necesitaba, me extendieron su mano en momentos difíciles.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por darme sabiduría, por su apoyo y fortaleza en momentos de debilidad.

Al Instituto Tecnológico Internacional Universitario de manera especial a la Carrera de Administración por permitirme alcanzar mi Título.

Mi profundo agradecimiento a todas los docentes que supieron impartir sus sabios conocimientos en su debida oportunidad y que hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias a cada uno por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento al MSc. Christian Carvajal y MSc. Noemy Sandoval Ortiz quienes con su apoyo incondicional supieron brindarme toda la información para este proceso, quienes, con su dirección, conocimiento, enseñanza, y colaboración permitieron el desarrollo de este trabajo.

## AUTORÍA

Yo, María Teresa Masaquiza Jerez autor del presente informe, me responsabilizo por los conceptos, opiniones y propuestas contenidos en el mismo.

Atentamente



**María Teresa Masaquiza Jerez**

D.M. Quito, 05 de marzo de 2022

**MSc. Noemy Sandoval Ortiz**  
**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. Noemy Sandoval Ortiz

D.M. Quito, 05 de marzo de 2022

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

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

PRIMERA: La **MSc. Noemy Sandoval Ortiz** y por sus propios derechos en calidad de Tutor del trabajo fin de carrera; y el **Sra. María Teresa Masaquiza Jerez** por sus propios derechos, en calidad de autor del trabajo fin de carrera.

SEGUNDA: UNO. - La Sra. María Teresa Masaquiza Jerez realizó el trabajo fin de carrera titulado: **“Proyecto de factibilidad para la creación de una panadería y cafetería “Delicias de Galápagos” ubicado en el barrio Estación Terrena, ciudad Puerto Baquerizo Moreno.”**, para optar por el título de, Tecnólogo/a en Administración en el Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI, bajo la dirección del **MSc. Noemy Sandoval Ortiz**.

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. Noemy Sandoval Ortiz** en calidad de Tutor del trabajo fin de carrera y la Sra. María Teresa Masaquiza Jerez, 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 una panadería y cafetería “Delicias de Galápagos” ubicado en el barrio Estación Terrena, ciudad Puerto Baquerizo Moreno.”**, 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. Noemy Sandoval**

D.M. Quito, 05 de marzo de 2022



**María Masaquiza**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
AUTORÍA .....	iv
CERTIFICACIÓN .....	v
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA .....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	vii
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES .....	x
ÍNDICE DE TABLA .....	xi
RESUMEN .....	13
CAPÍTULO 2: ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL .....	15
2.1. Creación de la empresa.....	15
2.2. Descripción de la empresa.....	15
2.3. Características .....	16
2.4. Actividad .....	16
2.5. Tamaño de la empresa .....	17
2.6. Localización de la empresa .....	19
2.7. Filosofía empresarial .....	19
2.8. Objetivos Empresariales.....	20
2.9. FODA .....	22
2.10. Desarrollo Organizacional.....	23
2.11. Tipo de Estructura. ....	23
2.12. Formalización.....	23
2.13. Centralización – Descentralización.....	24
2.14. Integración.....	24
2.15. Organigrama empresarial .....	26
2.16. Funciones del personal .....	27
CAPÍTULO 3: PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y MARKETING .	35
3.1 Objetivo de mercadotecnia.....	35
3.2 Investigación de mercado .....	35
3.2.1 Modalidad.....	35
3.3 Plan de Muestreo .....	36
3.4 Análisis de las encuestas .....	37

3.4.1	Análisis General.....	47
3.5	Entorno empresarial.....	48
3.5.1	Microentorno.....	48
3.5.2	Macroentorno.....	51
3.6.	Producto y servicio.....	54
3.6.1	Producto Esencial.....	54
3.6.2	Producto real.....	55
3.6.3	Características.....	55
3.6.4	Calidad.....	56
3.6.5	Estilo.....	56
3.7	Marca.....	57
3.7.1	Producto aumentado.....	57
3.8	Plan de introducción al mercado.....	58
3.8.1	Distintivos y Uniformes.....	58
3.8.2	Materiales de identificación.....	61
3.8.3	Canal de distribución y puntos de ventas.....	64
3.8.4	Riesgo y oportunidades del negocio.....	65
3.9	Fijación de Precios.....	66
3.9.1	Fijación de precios por receta estándar.....	66
3.10	Implementación del negocio.....	70
3.11	Estudio arquitectónico.....	75
CAPÍTULO 4: PROCESO DERECHO EMPRESARIAL.....		76
CAPÍTULO 5: PROCESO DE IMPACTO AMBIENTAL Y SOCIAL.....		78
5.1	Objetivo de área.....	78
5.2.	Impacto ambiental.....	79
5.3.	Impacto social.....	81
CAPÍTULO 6: PROCESO FINANCIERO.....		82
6.1.	Introducción.....	82
6.2	Activos Fijos.....	82
6.3.	Activos diferidos.....	83
6.4.	Capital de trabajo.....	83
6.5.	Sueldos.....	84
6.6.	Depreciación activos fijos.....	85

6.7. Amortizaciones .....	86
6.8. Tabla de amortización.....	87
6.9. Estructura capital .....	88
6.10. Punto de equilibrio.....	89
6.11. Costo de ventas .....	90
6.12. Flujo de caja.....	92
6.13. Cálculo del TIR y el VAN .....	92
6.13.1. VAN (Valor Actual Neto).....	92
6.13.2. TIR (Tasa Interna de Retorno) .....	93
<b>CAPÍTULO 7: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>94</b>
7.1. Conclusiones.....	94
7.2. Recomendaciones.....	95
7.3. Referencias .....	96
7.4. Anexos.....	98

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Pirámide de Maslow .....	17
Ilustración 2. Ubicación.....	19
Ilustración 3. Diagrama de Procesos, Delicias de Galápagos.....	25
Ilustración 4. Organigrama empresarial, Delicias de Galápagos.....	262
Ilustración 5. Pregunta 1, gráfico circular. ....	37
Ilustración 6. Pregunta 2, gráfico circular. ....	38
Ilustración 7. Pregunta 3, gráfico circular. ....	39
Ilustración 8. Pregunta 4, gráfico circular. ....	40
Ilustración 9. Pregunta 5, gráfico circular. ....	41
Ilustración 10. Pregunta 6, gráfico circular. ....	42
Ilustración 11. Pregunta 7, gráfico circular. ....	43
Ilustración 12. Pregunta 8, gráfico circular. ....	44
Ilustración 13. Pregunta 9, gráfico circular. ....	45
Ilustración 14. Pregunta 10, gráfico circular. ....	46
Ilustración 15. Esquema microentorno Delicias de Galápagos .....	48
Ilustración 16. Ubicación.....	48
Ilustración 17. Esquema macroentorno Delicias de Galápagos .....	51
Ilustración 18. Diseño uniforme panadero .....	58
Ilustración 19. Diseño uniforme ayudante de cocina. ....	59
Ilustración 20. Diseño uniforme personal del área de servicio.....	60
Ilustración 21. Imagotipo Delicias de Galápagos. ....	61
Ilustración 22. Anverso tarjeta de presentación.....	62
Ilustración 23. Reverso tarjeta de presentación .....	62
Ilustración 24. Hoja membretada.....	63
Ilustración 25. Estructura del establecimiento.....	75

## ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1. Méritos aspectos a considerar, gerente.....	28
Tabla 2. Méritos aspectos a considerar, panadero.....	30
Tabla 3. Méritos aspectos a considerar, mesero.....	32
Tabla 4. Méritos aspectos a considerar, cajero.....	34
Tabla 5. Pregunta 1.....	37
Tabla 6. Pregunta 2.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Tabla 7. Pregunta 3.....	39
Tabla 8. Pregunta 4.....	40
Tabla 9. Pregunta 5.....	41
Tabla 10. Pregunta 6.....	42
Tabla 11. Pregunta 7.....	43
Tabla 12. Pregunta 8.....	44
Tabla 13. Pregunta 9.....	45
Tabla 14. Pregunta 10.....	46
Tabla 15. Proveedores.....	50
Tabla 16. Financiamiento publicidad.....	65
Tabla 17. Pan Integral, receta estándar de costos.....	67
Tabla 18. Pan de sal, receta estándar de costos.....	68
Tabla 19. Taza de café, receta estándar de costos.....	69
Tabla 20. Equipos industriales.....	70
Tabla 21. Muebles y enseres.....	71
Tabla 22. Equipos industriales de seguridad.....	72
Tabla 23. Suministros de oficina.....	72
Tabla 24. Servicios básicos.....	73
Tabla 25. Materiales de limpieza.....	74
Tabla 26. Activos Fijos.....	82
Tabla 27. Activos diferidos.....	83
Tabla 28. Capital de trabajo.....	84
Tabla 29. Detalles de inversión.....	84
Tabla 30. Sueldos.....	84

Tabla 31. Depreciación de activos fijos.....	86
Tabla 32. Porcentaje Amortización .....	86
Tabla 33. Amortización .....	87
Tabla 34. Estructura de capital. ....	88
Tabla 35. Costos fijos .....	89
Tabla 36. Margen de contribución.....	89
Tabla 37. Punto de equilibrio .....	90
Tabla 38. Ventas /costos .....	90
Tabla 39. Costo de ventas.....	91
Tabla 40. Flujo de caja .....	92
Tabla 41. VAN/ TIR.....	93

**Proyecto de factibilidad para la creación una panadería y cafetería "Delicias de Galápagos" ubicado en el barrio Estación Terrena, ciudad Puerto Baquerizo Moreno.**

**María Teresa Masaquiza Jerez**

MSc. Noemy Sandoval

D.M. Quito 05 de marzo de 2022

## **RESUMEN**

La idea de desarrollar este proyecto de una panadería y cafetería "Delicias de Galápagos" ubicado en el barrio Estación Terrena, ciudad Puerto Baquerizo Moreno es con el fin de cubrir necesidades insatisfechas mediante la elaboración de diferentes productos y un servicio de calidad de esta manera cubriendo el déficit de la oferta manteniendo el nivel en los productos.

Este negocio estará enfocado en la comercialización de productos elaborados a base de harina de trigo los mismos que se ofrecerán en diferentes tamaños y formas, adicional se contará con el servicio de cafetería para su mejor deleite del producto.

Como misión se expone ser una empresa dedicada a ofrecer productos frescos y de calidad a toda la población san cristobaleña a partir de la producción y comercialización de productos innovadores que cumplan con los estándares de calidad a través de procesos óptimos, con lo cual se pretende obtener la fidelidad del consumidor.

Mantener la rentabilidad del negocio cumpliendo con las normas internas de calidad y salubridad en la elaboración de productos a ofertar, así como también cumplir con los reglamentos internos con una adecuada atención a los clientes.

La factibilidad de este proyecto se demostró mediante un estudio realizado a 100 personas, tomando como muestra del total poblacional del cantón San Cristóbal. Mediante la encuesta realizada se mostró que la mayoría consume derivados de la harina de trigo, con un consumo diario de esta manera comprobando la predisposición a consumir productos saludables a un precio de venta razonable, por otro lado, con un personal de una amplia experiencia en el campo de la panadería dichos productos serán ofertados en el mercado local. Existe un poco de amenaza por parte de la competencia esta situación se la puede contrarrestar aplicando estrategias de publicidad las mismas que ayudarán a establecer propósitos, objetivos, políticas estos instrumentos permitirán anticipar situaciones y escenarios imprevistos que se generan en el entorno lo cual nos permitirá ser cada día mejores mediante la creación de ventajas competitivas y conseguir éxito en el ámbito alimenticio.

El monto de inversión inicial de este proyecto es de 23.470,88 dólares financiando el 64% con terceros y recibiendo utilidades a partir del tercer año de funcionamiento.

Se elaboran diferentes productos de calidad con la finalidad de poder aprovechar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que se encuentran en el mercado.

La panadería y cafetería "Delicias de Galápagos" contará con un lugar agradable que brinde la oportunidad de poder pasar tiempo entre familia o con amigos también cuenta con un espacio para la recreación de los niños por lo cual es un espacio adecuado para la mayoría de consumidores, considerando como un aspecto muy importante para asegurar la rentabilidad del negocio.

## **CAPÍTULO 2: ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL**

### **2.1. Creación de la empresa**

**Delicias de Galápagos** surge de la necesidad de brindar productos y servicios de calidad dentro del Cantón San Cristóbal. Todos los días decenas de turistas y personas que laboran en distintas instituciones de la ciudad se reúnen en el malecón para tener un encuentro y poder despejarse del estrés laboral por otra parte los turistas salen a caminar para poder apreciar el hermoso atardecer y su bello paisaje, todas estas personas no tienen un lugar adecuado para servirse algún aperitivo. **Delicias de Galápagos** pretende crear un ambiente acogedor donde las personas puedan tener una tarde tranquila entre amigos, disfrutando del bello paisaje de Galápagos con su atardecer magnifico mientras se deleitan de una taza de café con un pan recién hecho. **Delicias de Galápagos** es una microempresa que brinda productos y servicios de calidad a su distinguida clientela.

### **2.2. Descripción de la empresa**

#### **Importancia.**

La panadería y cafetería cubren una necesidad transmitiendo sabores, calidad y un buen ambiente, es de suma importancia que las personas se sientan bien al momento de degustar el producto, sentirse satisfecho por cubrir una necesidad biológica, sentirse bien con la atención, el ambiente y el entorno. Es importante recalcar que la panadería y cafetería dentro del malecón atraerá a un número considerable de turistas ya que tendrán la opción de degustar un café con su respectivo acompañante sobre todo con un hermoso paisaje, también podrá deleitarse con una gran variedad de repostería.

Asimismo, es importante que los negocios de panadería y cafetería tengan su producción en una zona céntrica, ya que estos lugares atraen a varias personas todos los días, quienes aparte de pasar un tiempo ameno con la familia o amigos necesitan un lugar atractivo en donde puedan degustar de los productos de calidad y un café apetitoso.

### 2.3. Características

Responsabilidad social: **Delicias de Galápagos** comprenden que debido a la situación de emergencia sanitaria que atraviesa el mundo y para evitar que se propague más es necesario y la vez obligatorio crear protocolos de bioseguridad para que las personas se sientan seguras al momento de acudir a dicho establecimiento de esta manera cumpliendo todos los estándares de seguridad el lugar sea adecuado a los visitantes.

Investigación e innovación: **Delicias de Galápagos** está en constante innovación en sus productos de panadería, repostería y cafetería dentro del consumo local y turístico para todas las edades, investiga la cultura de cada producto y con esta información realizar innovaciones que estén apropiadas para cada una de ellas de esta manera satisfacer necesidades exigentes.

Responsabilidad ambiental: **Delicias de Galápagos** es una microempresa consciente de la contaminación ambiental por ello cuenta con basureros de reciclaje en diferentes zonas estratégicas dentro del local, así mismo fuera del local por otro lado cuenta con envases biodegradables y como es de conocer en toda la provincia de Galápagos todos los establecimientos incentivan el reciclaje.

Profesionales apasionados con su trabajo: La panadería y cafetería no solo elaboran diferentes productos de pan y repostería, sino que son realizados con amor. **Delicias de Galápagos** ofrece un servicio de calidad con un personal carismático que hace que los clientes se sientan como en casa con una atención extraordinaria.

### 2.4. Actividad

Delicias de Galápagos es un establecimiento de servicio particularmente una panadería de pan, postres y un delicioso café que son ofrecidos para servirse o para llevar, así misma variedad de bebidas.

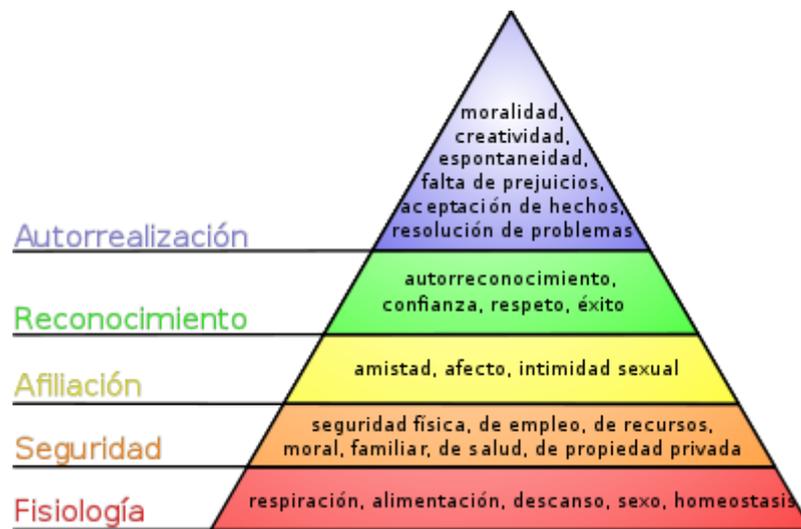
## 2.5. Tamaño de la empresa

**Delicias de Galápagos** es una microempresa que contará con tres áreas básicas: área ejecutiva, área de producción y almacenamiento y área de servicio.

La empresa contará con: Gerente, Panadero, Cajero/a y Mesero/a.

### Necesidades que satisfacer

Ilustración 1. Pirámide de Maslow



(García, 2022) *Pirámide de Maslow*. Obtenido de <https://psicologiyamente.com/psicologia/piramide-de-maslow>

### Necesidad Fisiológica.

Al ser una empresa de alimentos y bebidas, la necesidad fisiológica de alimentación está directamente satisfecha por la empresa.

### Necesidad de Seguridad.

La seguridad alimentaria es importante porque se basa en la buena práctica de manufactura. Los productos y bebidas entregadas en el establecimiento de panadería serán controladas por los diferentes protocolos de seguridad alimentaria para que el producto final sea apto para consumo, por ello se realizara el control de bioseguridad desde la adquisición de la materia prima hasta la entrega del producto al cliente.

Seguido esta la integridad física del cliente que conlleva ofrecer un ambiente tranquilo y calmado además contar con cámaras de seguridad para que se sienta seguro en nuestro establecimiento.

Últimamente la seguridad de los trabajadores de la empresa es garantizada mediante el cumplimiento de leyes y reglamentos vigentes en Ecuador, respetando todos sus derechos y velando su seguridad física y mental mediante un contrato de trabajo.

### **Necesidad Social – Afiliación.**

La primera necesidad social es interna y trata sobre propiciar un buen ambiente de trabajo, en el que las habilidades y cualidades de cada empleado sean consideradas igual de valiosas y necesarias para la empresa, sintiéndose así parte de un todo y no piezas individuales que pueden ser descartables en algún momento, además de esto, es necesario incentivar la creatividad y habilidades individuales de cada uno de los trabajadores.

La siguiente es externa y se trata de la relación empresa-clientes. Delicias de Galápagos pretende mantener relaciones de confianza y solidaridad con sus clientes y proveedores a través de una comunicación clara, mediante un proceso de supervisión y control la producción garantizará la calidad del producto, además se realizará una capacitación semestral al personal para poder brindar un excelente servicio.

### **Necesidad de Reconocimiento.**

La indagación sobre las panaderías y cafetería, la innovación de los productos, decoración del local y la efectiva entrega de los productos de primera calidad, pero sobre todo con precios accesibles se pretende alcanzar el éxito, pero no dejando de lado la satisfacción del cliente.

## Necesidad de Autorrealización.

**Delicias de Galápagos** será una empresa reconocida no solo por sus productos, sino que además por su constante innovación en sus productos también por su compromiso de crear un lugar agradable para las personas que transitan por el malecón de Galápagos.

### 2.6. Localización de la empresa

**Delicias de Galápagos** estará ubicado en el cantón San Cristóbal, Provincia de Galápagos en el Barrio Estación Terrena por la vía perimetral – una cuadra de la cancha *skatepark* San Cristóbal.

Ilustración 2. Ubicación



Ubicación Obtenido de [//www.google.com.ec/maps/@-0.9151856,-89.6157462,15z?hl=es](http://www.google.com.ec/maps/@-0.9151856,-89.6157462,15z?hl=es)

### 2.7. Filosofía empresarial

#### Misión.

**Delicias de Galápagos** será una panadería y cafetería que ofrezca productos frescos, además de excelente calidad a nuestros clientes además desarrollará productos innovadores llamativos para obtener la fidelidad de nuestro consumidor.

### **Visión.**

En cinco años, llegar a ser una empresa líder en panadería y cafetería en el Cantón San Cristóbal destacando en la variedad de productos y un excelente servicio con la comunidad manteniendo una relación cercana y cumpliendo las expectativas de los clientes.

### **2.8. Objetivos Empresariales**

Investigar, crear e innovar un número extenso productos de panadería y repostería en el canto San Cristóbal.

Capacitar semestralmente a los empleados para ofrecer un servicio y una atención al cliente de alto nivel.

Brindar al comensal una variedad bebidas y postres de alta calidad a precios accesibles.

### **Meta.**

Tener una panadería y cafetería, que satisfaga las necesidades de la comunidad de San Cristóbal, que tenga una liquidez en el plazo de un año y medio a partir de la apertura, y pueda generar los suficientes ingresos para cubrir las necesidades de la empresa y lograr una constante rentabilidad para cumplir con las obligaciones de los empleados.

### **Estrategias.**

Analizar las distintas preferencias, sugerencias y necesidades de los clientes potenciales del sector centrándonos en las familias que asisten cada semana al establecimiento mediante un estudio de mercado.

Crear productos atractivos de alimentos y bebidas con temática variadas en base a los resultados obtenidos en el estudio de mercado.

Proporcionar espacios recreacionales para los niños, pero también colocar un televisor en donde se pueda observar los partidos o noticias sobre los acontecimientos que se están suscitando.

## **Políticas.**

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

Ser puntuales y responsables con la empresa, cumplir con los horarios, metas y tareas establecidas dentro del local.

Ser respetuosos con los compañeros y con la empresa.

Llevar siempre su uniforme de trabajo dentro de las instalaciones.

Cuidar de su aseo y presentación personal.

No podrán fumar, beber o consumir ningún tipo de sustancia estupefaciente dentro de las instalaciones de la empresa.

No podrán llegar al trabajo con aliento a licor o ningún tipo de sustancia estupefaciente.

Satisfacer las necesidades de los clientes.

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

Es responsable del bienestar laboral de los trabajadores dentro de las instalaciones de la empresa.

Es responsable de la seguridad integral de los trabajadores y clientes de la empresa.

Debe siempre cumplir con sus obligaciones: jurídicas, sociales y económicas con los empleados, con los proveedores y con el estado.

Es responsable de capacitar a todo su personal semestralmente para que pueda brindar a los clientes un servicio de calidad.

Mantendrá un alto estándar de calidad constante en sus productos a través de la innovación y la implementación de procesos y sistemas de producción y control de calidad en todas las áreas de la empresa.

## **2.9. FODA**

### ***Fortalezas.***

Personal calificado en la preparación de diversos productos de panificación.

Asesoría directa de un experto del sector panadero para obtener un equipo de trabajo capacitado y comprometido.

Proveedores fieles, de confianza, responsables y con materia prima de alta calidad

Instrumentos y maquinaria de alta calidad que facilita el trabajo del personal.

### ***Oportunidades.***

Poca competencia en cuanto a locales de panadería y cafetería con temática variada y ambiente acogedor.

Crecimiento de la demanda en el sector panadero por la gran afluencia de la población.

La gran cantidad de turistas que visitan la isla San Cristóbal.

### ***Debilidades.***

Nula trayectoria en el mercado panadero en la Isla San Cristóbal.

El espacio físico limitado del restaurante.

Disponibilidad limitada de efectivo.

Espacio disminuido del área de trabajo y poca ventilación.

### ***Amenazas.***

Competidores con amplia trayectoria de mercado.

Emergencia de salud por la pandemia que vive el mundo.

Inestabilidad en el ámbito social, económico y político que vive año tras año el país.

Alza de precios en maquinarias, mobiliario y materia prima.

## **2.10. Desarrollo Organizacional**

### **2.11. Tipo de Estructura.**

#### *Diferenciación.*

En **Delicias de Galápagos** la comunicación será de tipo vertical, irá desde la cabeza de mando hasta los niveles más bajos del mismo, esto se hará para facilitar la ejecución, control y supervisión de procesos, con el fin de satisfacer al cliente.

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

Nivel Gerencial

Nivel Operativo

#### *Nivel Gerencial.*

Gerente

#### *Nivel Operativo.*

Panadero

Cajero/a

Mesero/a

### **2.12. Formalización**

La empresa se regirá a manuales de procesos, políticas, normas y estrategias basadas en la misión de la misma, creada para su identificación, y en la búsqueda del cumplimiento del ordenamiento jurídico vigente, cumplimiento de impuestos, cotizaciones a la seguridad social (para el propietario y sus empleados) y la legislación laboral.

Para su operación será legalmente constituida y cumplirá con las exigencias solicitadas por los entes de control legislativo y tributario, teniendo así el respectivo permiso de funcionamiento.

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

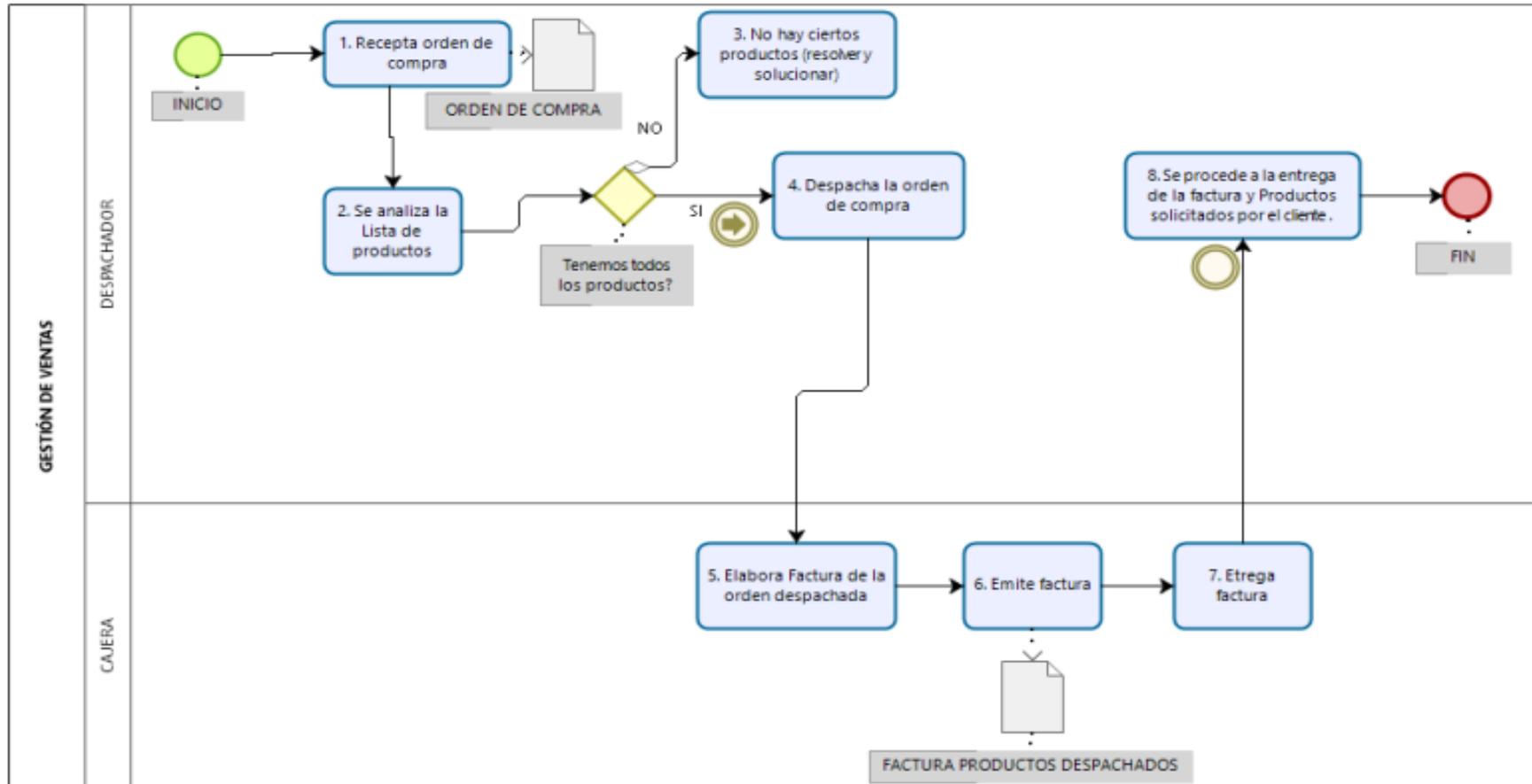
Delicias de Galápagos centrará sus actividades en las áreas de producción, distribución y recreación, de estas depende la satisfacción de los clientes y la creación de valor para el posicionamiento de la empresa en las Islas Galápagos.

La descentralización se dará en la delegación de funciones a partir del nivel Gerencial permitiendo, las sugerencias, participación, toma de decisiones y el empoderamiento de los empleados, todo esto en el beneficio y satisfacción de nuestros clientes y en el reconocimiento de la empresa.

### **2.14. Integración**

La integración organizacional se basará en el sistema de gestión a través de los procesos de compras, ventas, producción y distribución, este sistema permitirá llevar un control completo de entradas y salidas de los productos correspondientes en cada una de las áreas, identificando la interrelación entre estos y a la vez tomando en cuenta que se debe llevar un registro de actividades, en las cuales participen todos los miembros de la empresa de manera equitativa e igualitaria.

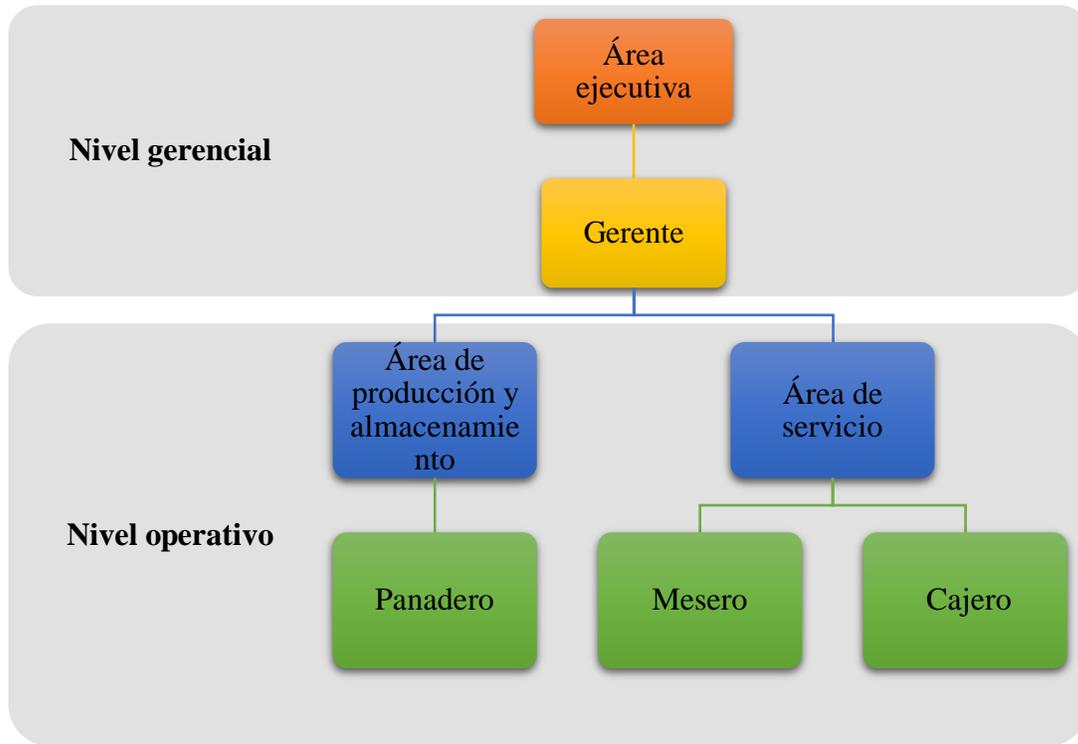
Ilustración 1. Diagrama de Procesos, Delicias de Galápagos



Masaquiza, M. (2022). *Diagrama de procesos, Delicias de Galápagos..* San Cristóbal.

## 2.15. Organigrama empresarial

Ilustración 4. Organigrama empresarial, Delicias de Galápagos



Masaquiza, M. (2022). *Organigrama empresarial, Delicias de Galápagos*. San Cristóbal.

## 2.16. Funciones del personal

### PUESTO DE GERENTE

#### Detalles generales del puesto de Gerente.

<b>Empresa</b>	Delicias de Galápagos
<b>Unidad administrativa</b>	Área ejecutiva.
<b>Misión del puesto</b>	Supervisar las funciones delegadas a los empleados para un eficiente manejo general de todas las áreas, solucionar inconvenientes, atender quejas por parte de los clientes y compra de materia prima.
<b>Denominación del puesto</b>	Gerente.
<b>Rol del puesto</b>	Administración y supervisión de procesos de producción, venta y distribución de alimentos y bebidas.
<b>Remuneración</b>	\$ 500

## Méritos aspectos a considerar

Tabla 1. Méritos aspectos a considerar, gerente.

Instrucción formal	Experiencia	Capacitación	Competencias del puesto
<p>Tecnólogo en Administración de empresa</p> <p>Al menos un idioma fluido aparte del nativo. De preferencia Inglés.</p>	<p>Mínima 1 1/2 año en el cargo de Gerente.</p>	<p>Administración de empresas; alimentos y bebidas.</p> <p>Dominio de procesos contables</p>	<p>Puntualidad</p> <p>Respeto</p> <p>Análisis numérico.</p> <p>Atención al cliente.</p> <p>Creatividad.</p> <p>Comunicación</p> <p>Delegación.</p> <p>Tolerancia al estrés.</p> <p>Liderazgo.</p> <p>Iniciativa.</p> <p>Integridad.</p> <p>Planificación y organización.</p> <p>Trabajo en equipo.</p> <p>Tenacidad.</p> <p>Responsabilidad.</p>

Masaquiza, M. (2022). *Méritos aspectos a considerar, gerente*. San Cristóbal.

## PUESTO DE PANADERO

### Detalles generales del puesto panadero.

<b>Empresa</b>	Delicias de Galápagos
<b>Unidad administrativa</b>	Área de producción y almacenamiento
<b>Misión del puesto</b>	Preparar alimentos de calidad mediante técnicas y en base a las normativas de producción, revisar que la materia prima sea apta para la elaboración de panes y postres.
<b>Denominación del puesto</b>	Panadero.
<b>Rol del puesto</b>	Comunicación eficaz con el área de producción. Atención al cliente, toma de pedidos, servicio a la mesa y guía del cliente durante su experiencia en el restaurante.
<b>Remuneración</b>	\$ 700

## Méritos aspectos a considerar

Tabla 2. Méritos aspectos a considerar, panadero.

Instrucción formal	Experiencia	Capacitación	Competencias del puesto
Técnico en panadería y repostería	Mínima 1 año en el cargo de panadería, de preferencia en la producción de variados productos de panificación	Conocimiento en panadería y elaboración de postres.  Panadería tradicional artesanal y productos de hojaldre.  Técnicas y fundamentos para elaborar diferentes tipos de pan	Adaptabilidad.  Creatividad.  Respeto  Comunicación.  Compromiso.  Decisión.  Puntualidad  Iniciativa.  Integridad.  Trabajo en equipo.  Responsabilidad.

Masaquiza, M.. (2022). *Méritos aspectos a considerar, panadero*. San Cristóbal.

## **PUESTO DE MESERO**

### **Detalles generales del puesto de mesero.**

<b>Empresa</b>	Delicias de Galápagos
<b>Unidad administrativa</b>	Área de servicio
<b>Misión del puesto</b>	Servir eficazmente al cliente durante su experiencia en el establecimiento, tomando órdenes o sirviendo productos solicitados y realizando recomendaciones en el caso de ser necesario.
<b>Denominación del puesto</b>	Mesero.
<b>Rol del puesto</b>	Comunicación eficaz con el área de producción. Atención al cliente, toma de pedidos, servicio a la mesa y guía del cliente durante su experiencia en el restaurante.
<b>Remuneración</b>	\$ 425

## Méritos aspectos a considerar

Tabla 3. Méritos aspectos a considerar, mesero.

Instrucción formal	Experiencia	Capacitación	Competencias del puesto
Mínimo estudiante de gastronomía en curso o carreras afines.	Al menos 6 meses de experiencia.	Protocolo de servicio. Atención al cliente.	Adaptabilidad. Automotivación. Comunicación. Compromiso. Respeto. Puntualidad. Capacidad de escucha. Sociabilidad. Trabajo en equipo. Tenacidad. Responsabilidad.

Masaquiza, M. (2022). *Méritos aspectos a considerar, mesero*. San Cristóbal.

## **PUESTO DE CAJERO**

### **Detalles generales del puesto de cajero**

<b>Empresa</b>	Delicias de Galápagos.
<b>Unidad administrativa</b>	Área de servicio
<b>Misión del puesto</b>	Estará encargado de la cobranza en la caja de actividades relacionadas a reservas y asignación de mesas.
<b>Denominación del puesto</b>	Cajero
<b>Rol del puesto</b>	Atención al cliente, manejo de dinero, Cobranza.
<b>Remuneración</b>	\$ 425

## Méritos aspectos a considerar

Tabla 4. Méritos aspectos a considerar, cajero.

Instrucción formal	Experiencia	Capacitación	Competencias del puesto
<p>Tecnólogo Superior en Administración o Contabilidad.</p> <p>Al menos un idioma fluido a parte del idioma nativo, de preferencia inglés</p>	<p>Al menos 1 año de experiencia.</p>	<p>Protocolo de servicio.</p> <p>Atención al cliente.</p> <p>Manejo de redes sociales y herramientas de comunicación.</p> <p>Cobranza y manejo de dinero.</p>	<p>Adaptabilidad.</p> <p>Análisis de problemas.</p> <p>Respeto</p> <p>Comunicación.</p> <p>Puntualidad</p> <p>Compromiso.</p> <p>Decisión.</p> <p>Tolerancia al estrés.</p> <p>Capacidad de escucha.</p> <p>Solidaridad.</p> <p>Planificación y organización.</p> <p>Sociabilidad.</p> <p>Honestidad.</p> <p>Responsabilidad.</p>

Masaquiza, M. (2022). *Méritos aspectos a considerar, cajero*. San Cristóbal.

## **CAPÍTULO 3: PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS Y MARKETING**

### **3.1 Objetivo de mercadotecnia**

Posicionar la marca **Delicias de Galápagos** en la mente del consumidor poniendo énfasis en el consumo local, a través de la difusión de la imagen, productos y servicios de la Panadería y Cafetería mediante diversos medios físicos y digitales, especialmente redes sociales, atrayendo así clientes potenciales.

### **3.2 Investigación de mercado**

**Delicias de Galápagos** consideró la investigación aplicada documental de campo y la elaboración de la investigación de mercado. La primera se realizó mediante el estudio de la panadería y cafetería dentro del Barrio Estación Terrena y sus alrededores y cómo ésta es importante en la satisfacción de los clientes. Para ello se llevó a cabo una investigación documental recurriendo a fuentes primarias y secundarias, recolectando información sobre los panes de consumo diario y las bebidas con las cuales se los acompaña.

Por otro lado, se recurrió a la investigación de campo para obtener información del entorno en el que se desenvolverá la empresa, aplicando una técnica conocida como encuesta.

#### **3.2.1 Modalidad.**

La recolección de datos a través de encuestas se realizó de forma online, en donde un fin de semana se encuestó a 100 personas de forma aleatoria que se encuentran en el grupo de *Whatsapp* Estación Terrena y a personas que transitaban por el lugar, esta encuesta consto de 10 preguntas cerradas.

### 3.3 Plan de Muestreo

En este trabajo no existe un universo definido, ya que se realizó en plena emergencia sanitaria por el (COVID 19), por lo tanto, se tomó como sujetos de estudio a personas adultas, las cuales realizan compras durante la semana. Se toma en cuenta solo a este target puesto a que este emprendimiento va dirigido a las personas que comparten entre amigos y familia todos los días en un establecimiento acogedor. Para discriminar el número total de encuestas a realizar se aplicó la siguiente formula:

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

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

$$n = \frac{135 * (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2 * (135 - 1) + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{129,654}{1,2954}$$

$$n = 100$$

### 3.4 Análisis de las encuestas

#### Pregunta 1.

Tabla 5. Pregunta 1

¿A qué categoría de edad pertenece?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
29 – 39	87	87
40 – 49	10	10
50 – 59	3	3
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Masaquiza, M. (2022). ¿A qué categoría de edad pertenece?. San Cristóbal.

Ilustración 5. Pregunta 1, gráfico circular.



Masaquiza, M. (2022). Pregunta 1, gráfico circular. San Cristóbal.

**Análisis:** Los encuestados manifestaron en su mayoría que son jóvenes de 29 y 39 años, esto ayuda a determinar el rango de edades para el cual nuestro target va dirigido, es de conocimiento general que las personas que consumen productos derivados de harina en su mayoría son jóvenes que les gusta compartir entre amigos, y este resultado ayuda y favorece a **Delicias de Galápagos**.

## Pregunta 2.

Tabla 6. Pregunta 2

<b>¿Con que frecuencia consume derivados de la harina?</b>		
<b>RESPUESTA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
Diario	48	48
Semanal	42	42
Quincenal	10	10
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Masaquiza, M. (2022). *¿Con que frecuencia consume derivados de la harina?.* San Cristóbal.

Ilustración 6. Pregunta 2, gráfico circular.



Masaquiza, M. (2022). *Pregunta 2, gráfico circular.* San Cristóbal.

**Análisis:** De los 100 encuestados el 48% manifestaron que, si consumen derivados de harina a diario, pero un balance general da como resultado de que el 42% consume semanal esto es de gran aporte para la empresa, ya que siendo un establecimiento de Panadería y Cafetería quiere decir que en su mayoría consumirán nuestros productos.

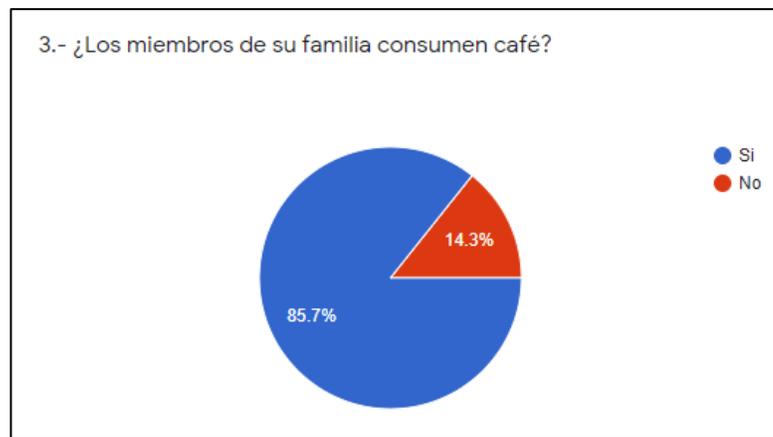
### Pregunta 3.

Tabla 7. Pregunta 3

¿Los miembros de su familia consumen café?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Si	86	86
No	14	14
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Masaquiza, M. (2022). ¿ Los miembros de su familia consumen café?. San Cristóbal.

Ilustración 7. Pregunta 3, gráfico circular.



Masaquiza, M. (2022). Pregunta 3, gráfico circular. San Cristóbal.

**Análisis:** De los 100 encuestados, la gran mayoría respondió que consumen café en el día, esto ayuda a **Delicias de Galápagos** a atraer clientes potenciales a diario.

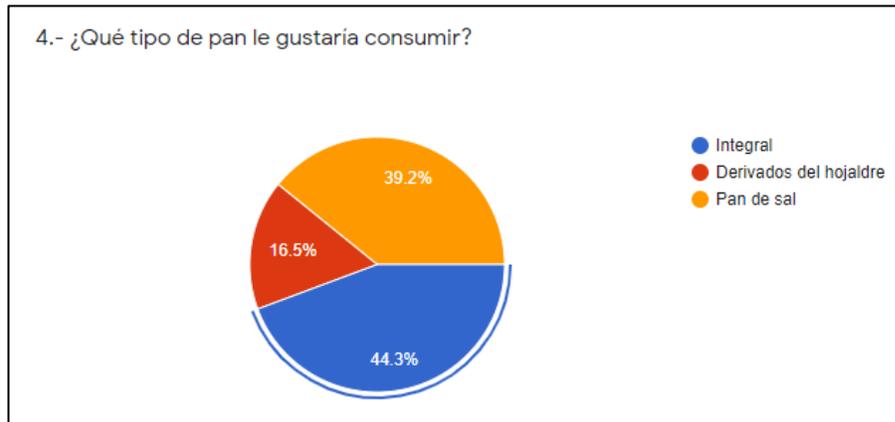
### Pregunta 4.

Tabla 8. Pregunta 4

¿Qué tipo de pan le gustaría consumir?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Integral	44	44
Derivados del Hojaldre	40	40
Pan de sal	16	16
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Masaquiza, M. (2022). *¿Qué tipo de pan le gustaría consumir?*. San Cristóbal.

Ilustración 8. Pregunta 4, gráfico circular.



Masaquiza, M. (2022). *Pregunta 4, gráfico circular*. San Cristóbal.

**Análisis:** De los 100 encuestados el 44% respondió que sus familias consumen pan integral por otro lado, el 40% prefiere Pan de sal, esto dice que en su gran mayoría pueden ser futuros clientes que también atraigan a más clientes para Delicias de Galápagos.

## Pregunta 5.

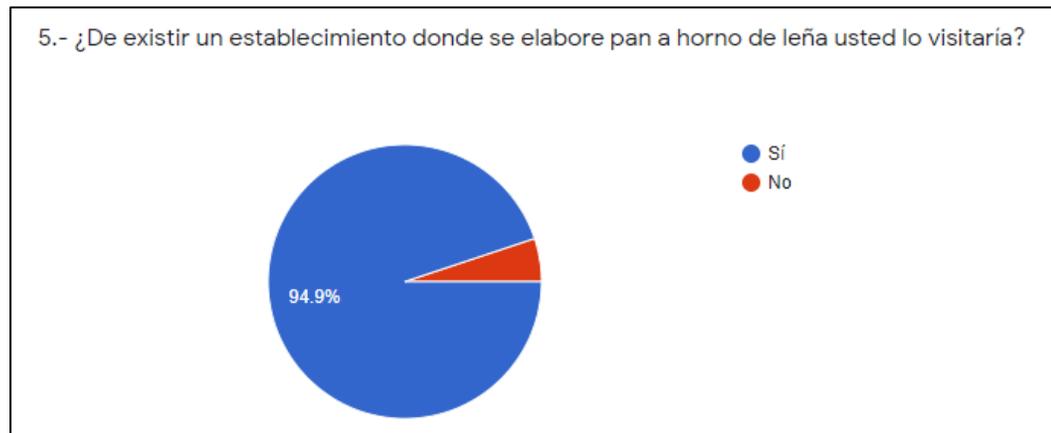
Tabla 9. Pregunta 5

<b>¿De existir un establecimiento donde se elabore pan a horno de leña usted lo visitaría?</b>		
<b>RESPUESTA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
Si	95	95
No	5	5
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Masaquiza, M. (2022). ¿De existir un establecimiento donde se elabore pan a horno de leña usted lo visitaría?. San Cristóbal.

I

Ilustración 9. Pregunta 5, gráfico circular.



Masaquiza, M. (2022). Pregunta 5, gráfico circular. San Cristóbal.

**Análisis:** De los 100 encuestados el 95% respondió positivamente hacia la elaboración de pan en horno de leña, esto ayuda a concluir que es de suma importancia incorporar un horno de leña dentro del establecimiento para atraer clientela.

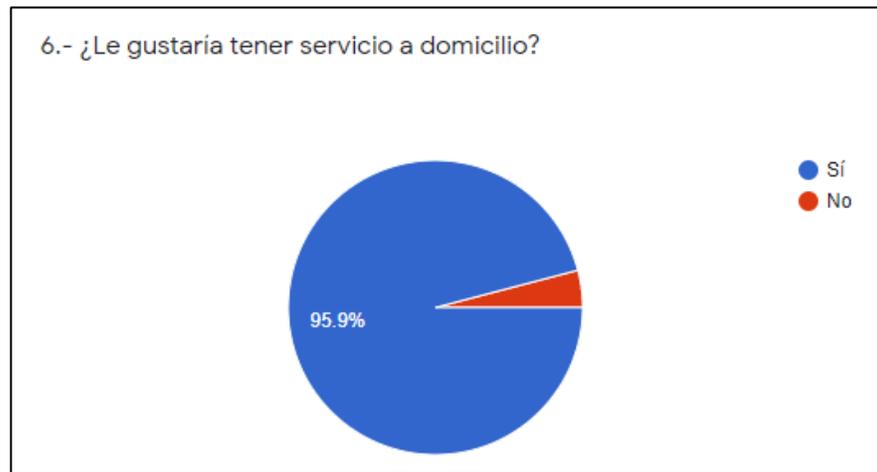
### Pregunta 6.

Tabla 10. Pregunta 6

¿Le gustaría tener servicio a domicilio?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Si	96	96
No	4	4
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Masaquiza, M. (2022). *¿ Le gustaría tener servicio a domicilio?*. San Cristóbal.

Ilustración 10. Pregunta 6, gráfico circular.



Masaquiza, M. (2022). *Pregunta 6, gráfico circular*. San Cristóbal.

**Análisis:** De los 100 encuestados en su gran mayoría le gustaría tener servicio a domicilio, pero cabe recalcar que esta iniciativa nos ayudaría a posicionarnos dentro del mercado con clientes potenciales.

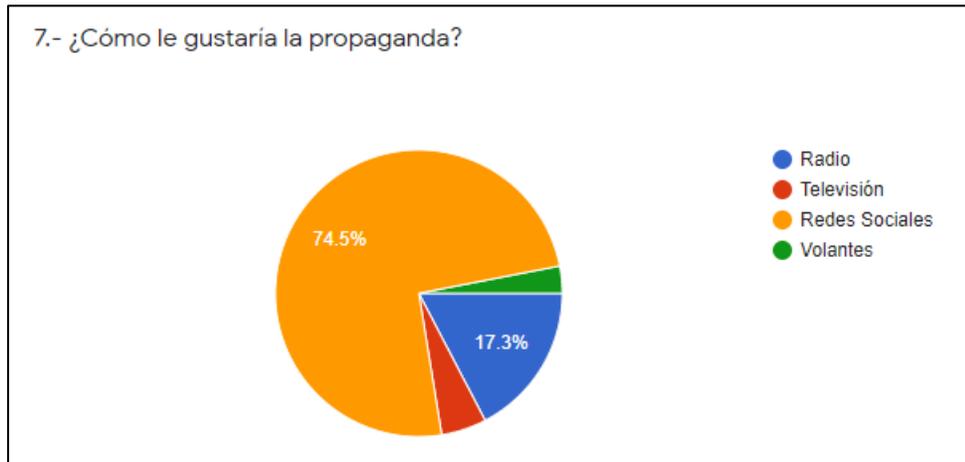
### Pregunta 7.

Tabla 11. Pregunta 7

<b>¿Cómo le gustaría recibir la propaganda?</b>		
<b>RESPUESTA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
Radio	17	17
Televisión	5	5
Redes Sociales	75	75
Volantes	3	3
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Masaquiza, M. (2022). *¿Cómo le gustaría la propaganda?*. San Cristóbal.

Ilustración 11. Pregunta 7, gráfico circular.



Masaquiza, M. (2022). *Pregunta 7, gráfico circular*. San Cristóbal.

**Análisis:** De los 100 encuestados un 76% le gustaría escuchar la propaganda mediante las redes sociales con este porcentaje, está claro que Delicias de Galápagos debe crear propagandas llamativas en todas las redes sociales para tener más clientela.

### Pregunta 8.

Tabla 12. Pregunta 8

¿Le gustaría que en el establecimiento exista un espacio para niños?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Si	10	10
No	5	5
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Masaquiza, M. (2022). ¿Le gustaría que en el establecimiento exista un espacio para niños?. San Cristóbal.

Ilustración 12. Pregunta 8, gráfico circular.



Masaquiza, M. (2022). Pregunta 8, gráfico circular. San Cristóbal.

**Análisis:** De todos los encuestados en su gran mayoría prefieren que el establecimiento tenga un espacio para niños. Esto indica que **Delicias de Galápagos** debe trabajar en un bienestar general para satisfacer las necesidades de los clientes en todos los aspectos.

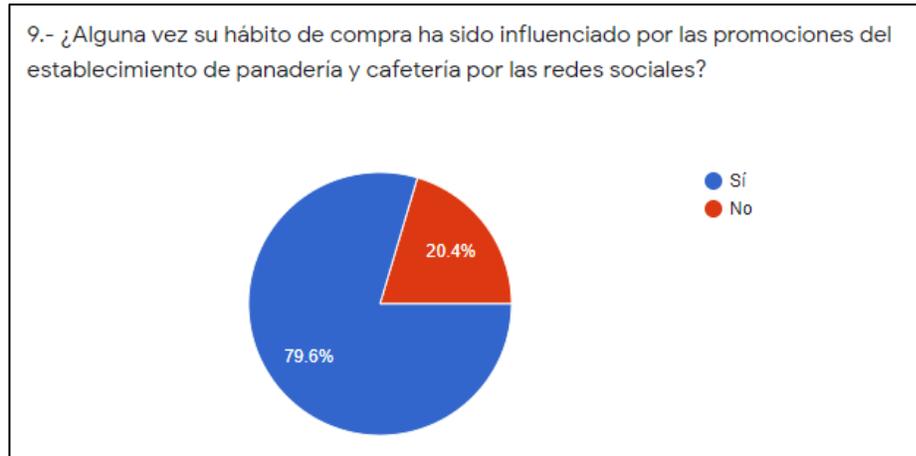
### Pregunta 9.

Tabla 13. Pregunta 9

<b>¿Alguna vez su hábito de compra ha sido influenciado por las promociones del establecimiento de panadería y cafetería por las redes sociales ?</b>		
<b>RESPUESTA</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
Si	80	80
No	20	20
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Masaquiza, M. (2022). *¿Alguna vez su hábitode compra ha sido influenciado por las promociones del establecimiento de panadería y cafetería por las redes sociales ?*. San Cristóbal.

Ilustración 13. Pregunta 9, gráfico circular.



Masaquiza, M. (2022). *Pregunta 9, gráfico circular*. San Cristóbal.

**Análisis:** El 80% de los encuestados manifiesta que las redes sociales son muy influyentes a la hora de realizar una compra por ello Delicias de Galápagos debe enfocarse más en realizar promociones para nuestros clientes y difundirlos mediante todas las redes sociales.

### Pregunta 10.

Tabla 14. Pregunta 10

¿Cambiaría su establecimiento preferido por uno que le brinde excelentes promociones?		
RESPUESTA	CANTIDAD	%
Si	86	86
No	14	14
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Tabla 15. Masaquiza, M. (2022). ¿Cambiaría su establecimiento preferido por uno que le brinde excelentes promociones?. San Cristóbal.

Ilustración 14. Pregunta 10, gráfico circular.



Masaquiza, M. (2022). Pregunta 10, gráfico circular. San Cristóbal.

**Análisis:** De los 100 encuestados el 86% estaría dispuesto a cambiar su establecimiento de panadería y cafetería favorita por otro que brinde unas mejores promociones, con este porcentaje está claro que Delicias de Galápagos debe brindar promociones, productos y servicios de calidad que satisfagan a los clientes.

### 3.4.1 Análisis General.

Como primer punto se puede concluir que el target al que va dirigido la empresa son personas adultas de entre 29 a 39 de edad los cuales visitan lugares acogedores para compartir en familia y amigos, la gran mayoría son personas que consumen derivados de harina regularmente, para ser exactos la mayoría de los encuestados consumen a diario y semanalmente y no obstante, las personas encuestadas supieron manifestar que sus familiares también son consumidores de este tipo de productos, esto es importante porque si llegamos a cumplir las necesidades de nuestros clientes directos, estos atraerán también a clientes indirectos como a las familias de cada uno de nuestros clientes

Por otro lado, hay que recalcar que analizando las encuestas se concluyó que ahora las redes sociales dominan el mundo de la publicidad tanto en jóvenes y adultos tienen una alta capacidad para manejar redes sociales y no obstante la mayoría del tiempo, estas personas pasan en sus celulares revisando sus redes sociales. Por eso es importante para **Delicias de Galápagos** manejar una interesante publicidad mediante estos medios, y con eso poder llegar a los clientes y dar a conocer la marca para que sea reconocida y suba en la competencia cantonal con otras marcas de Panadería y Cafetería.

Se puede observar que las personas encuestadas recalcan la importancia de las promociones que ofrezcan estos establecimientos que ayuden al ahorro y beneficio del cliente. Pero el precio accesible y las promociones no son todo lo que busca el cliente, un excelente servicio, rapidez en el mismo, calidad de los productos, así como la porción del producto son también puntos fundamentales para que el cliente se sienta satisfecho con la empresa y se vuelva fiel a la misma.

Lo más importante que se pudo analizar es la acogida que pueda tener un local de Panadería y Cafetería dentro del barrio Estación Terrena y para buena fortuna de **Delicias de Galápagos** el porcentaje de aceptación es muy bueno.

En conclusión, tras analizar los datos se determina que **Delicias de Galápagos** es un negocio viable puesto que tiene una buena aceptación en el mercado estudiado.

### 3.5 Entorno empresarial

#### 3.5.1 Microentorno.

**Delicias de Galápagos** considera su microentorno a todo aquello que le rodea sobre lo cual hay un control efectivo.

Ilustración 15. Esquema microentorno Delicias de Galápagos.



Masaquiza, M. (2022). *Esquema microentorno Delicias de Galápagos*. San Cristóbal.

Ilustración 16. Ubicación.



Ubicación [//www.google.com.ec/maps/@-0.9151856,-89.6157462,15z?hl=es](https://www.google.com.ec/maps/@-0.9151856,-89.6157462,15z?hl=es)

- **Competencia directa.**

Luego de realizar un recorrido en el sector donde va a encontrarse **Delicias de Galápagos**, no se encontró un establecimiento como competencia directa, pues que no haya competencia asegura el éxito del negocio.

**Competencia indirecta.**

Existen tres locales de competencia indirecta:

- 1.- Panadería y Pastelería Algarrobos en donde venden pan y repostería.
- 2.- Kachi Tanda, local que vende pan integral y bocaditos.
- 3.- Panadería Samy, local donde se vende todo tipo de pan de sal y dulce.

- **Proveedores.**

Teniendo en cuenta que la calidad en los productos es uno de los principios fundamentales con los que trabaja **Delicias de Galápagos**, trabaja con proveedores reconocidos y de confianza.

Tabla 15. *Proveedores.*

<b>Tabla de proveedores</b>		
<b>Materia prima</b>		
<b>Proveedor</b>	<b>Fiabilidad y beneficios</b>	<b>Producto</b>
Los Paisas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Productos de calidad</li> <li>• Facilidades de pago (crédito).</li> <li>• Entrega al establecimiento.</li> <li>• Variedad de productos.</li> <li>• Establecimiento extenso.</li> </ul>	Harina normal, Harina Integral, Mantequilla, Hojaldre, Variedad productos para repostería.
Avícola Santa Fe	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siguen procesos de higiene y seguridad.</li> <li>• Calidad de productos.</li> <li>• Facilidad de pago.</li> </ul>	Huevos.

Masaquiza, M. (2022). *Proveedores.* San Cristóbal.

- **Intermediarios.**

**Delicias de Galápagos** comercializará sus productos de forma directa, por lo tanto, no necesitará de intermediarios para realizar esta actividad.

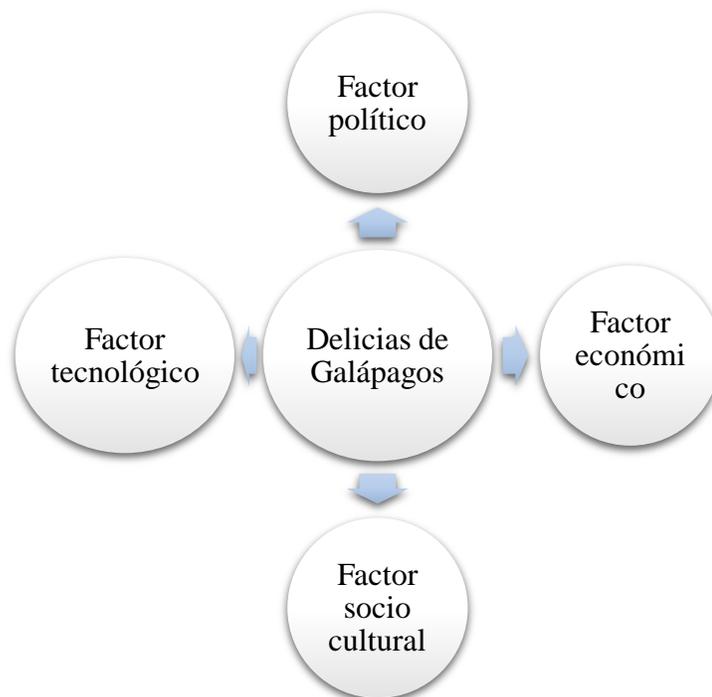
- **Clientes.**

**Delicias de Galápagos** es una empresa dirigida a familias y grupos de amigos que quieran pasar un rato ameno en un establecimiento adecuado, acompañado de un pan recién hecho con su respectivo café mientras disfrutan de los hermosos atardeceres que ofrece Galápagos.

### 3.5.2 Macroentorno

Son aquellos factores sobre los que **Delicias de Galápagos** no tiene control directo y que van a influir en el normal funcionamiento del establecimiento.

Ilustración 17. Esquema macroentorno *Delicias de Galápagos*.



Masaquiza, M. (2022). *Esquema macroentorno Delicias de Galápagos*. San Cristóbal.

- **Factor Político.**

Sabemos que en el Ecuador los establecimientos de alimentos y bebidas están regulados por el Ministerio de Turismo y supeditados al Reglamento Turístico de Alimentos y Bebidas que regula el tipo de actividad y la categoría del establecimiento. Por otro lado, también están sujetos al control del ARCSA (Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria) y al Ministerio de Salud Pública que emite regulaciones en cuanto a la inocuidad alimentaria y a las BPM (Buenas Prácticas de Manufactura). Debido a la pandemia que atraviesa el mundo, en Ecuador los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas están bajo una estricta vigilancia sanitaria, el MINTUR, ARCSA y el MSP (Ministerio de Salud Pública) han emitido un manual de contingencia sanitaria que deben ser adoptadas por restaurantes y cafeterías hasta nuevo aviso. **Delicias de Galápagos** realizará sus actividades dentro de los límites legales establecidos por la Constitución de la República del Ecuador, acatando disposiciones determinadas para los negocios de restauración, estando también a la expectativa de lo que pueda pasar y cambiar en los próximos meses, ya que el Ecuador está cerca de las elecciones para su nuevo gobierno.

- **Factor Económico.**

En la actualidad el Ecuador está viviendo un declive económico debido a la reciente pandemia que azotó el mundo, pandemia que tuvo al país en cuarentena por aproximadamente tres meses, en los cuales el sector turístico fue el más afectado, ya que debido a la emergencia sanitaria varias empresas de A&B tuvieron que cerrar definitivamente, esto causo el despido masivo de un centenar de personas, por otro lado, existen empresas que ahora funcionan al mínimo de su capacidad con una baja considerable de ingresos.

Es por eso que **Delicias de Galápagos** está y estará sujeto al desarrollo económico que presente el país por lo que la fijación de precios en sus productos y servicios dependerá de la tasa inflacionaria anual que presente el Ecuador, así como de la variación en los precios de la materia prima.

- **Factor Sociocultural**

En cuanto a este factor **Delicias de Galápagos** ofrece productos con materia prima propia del Ecuador e ingredientes nativos, también da un toque tradicional en la presentación de los productos y servidos en la Panadería y Cafetería, para con esto resaltar la cultura ecuatoriana galapagueña.

La tradición que tienen familias y amigos de juntarse en las tardes en un lugar tranquilo, ha influido en la creación del concepto de la temática acogedora y familiar para **Delicias de Galápagos**.

- **Factor Tecnológico.**

Si bien es cierto, en los últimos años la tecnología ha ido evolucionado de una manera sorprendente, no solo en los países primermundistas, sino que en todos los países del mundo, muchos de estos han sabido utilizar de una manera positiva a estos avances, y este es el caso de Ecuador, ya que este aprovecha los avances tecnológicos enfocados en todos los aspectos, hablando del área que ofrece comidas, la tecnología ha evolucionado en cuanto a la maquinaria, aplicaciones móviles que ayudan a la publicidad de un local, a encontrar la ubicación de un cierto lugar que ofrece comida o productos de primera necesidad. La tecnología ha avanzado de manera radical, a tal punto que en la actualidad existen aplicaciones tales como para realizar reservas, ver el menú de un establecimiento y hasta para la toma de pedidos. **Delicias de Galápagos** trabajará con aplicaciones tecnológicas que faciliten el servicio y con esto satisfacer a los clientes, cabe mencionar que también trabajará con maquinaria tecnológica avanzada para agilizar la producción de los productos de panadería.

### 3.6. Producto y servicio

**Delicias de Galápagos** es un panadería y cafetería dedicado a la elaboración de panes tradicionales, repostería y café, se enfoca básicamente en la producción de alimentos y bebidas llamativas, agregando innovación y con estrictos controles en los procesos de producción que hacen énfasis en el uso óptimo de técnicas y métodos de cocción, seguridad alimentaria y bioseguridad. Con respecto a sus servicios, el establecimiento realiza actividades esenciales que incluyen: servicio a la mesa y reservas, **Delicias de Galápagos** también ofrece servicio de *delivery* (entrega a domicilio) y *takeaway* (servicio para llevar).

#### 3.6.1 Producto Esencial.

Hoy en día los clientes de Panaderías y Cafetería no buscan solamente satisfacer la necesidad fisiológica de alimentarse, sino que buscan un lugar donde sentirse cómodos, sentirse relajados y disfrutando de algo gustoso, buscan un ambiente divertido con una temática llamativa. En **Delicias de Galápagos**, el producto esencial que se vende es la experiencia de poder degustar un pan recién hecho preparada con profesionalismo y un buen manejo de BPM en un ambiente seguro, acogedor, agradable y llamativo en donde pueden no solo degustar pan con café, sino también disfrutar de un momento de recreación entre familia y amigos.

### 3.6.2 Producto real.

**Delicias de Galápagos** maneja una gran variedad de productos de bebidas y pan además de productos hechos a base de harina entre los que se pueden encontrar:

- Pan de sal (palanqueta, gusanito, briollo y queso) productos tradicionales en la cadena de panadería, acompañados de una deliciosa bebida (café) no hay nada que se le iguale.
- Pan integral (dulce y sal) otro de los productos típicos en esta cadena de panadería, existen varios tipos: molde, rosca y pan normal.
- Café, cuando se habla de pan no se puede dejar de lado a esta bebida tradicional con la que la mayoría de las personas acompañan su pan favorito.

### 3.6.3 Características.

Para la elaboración de cada uno de los panes en **Delicias de Galápagos** hay una ardua labor de innovación, creación y compromiso de cada uno de los empleados de la panadería y cafetería. En el área de producción, los alimentos son preparados bajo específicos manuales de BPM, bioseguridad e inocuidad con el fin de brindar a los clientes un producto final de primera, mientras que en el área de servicio los empleados están siempre a la disposición de los clientes con el fin de satisfacer sus necesidades y dudas durante su visita al establecimiento.

### **3.6.4 Calidad.**

Para la elaboración de los productos se tiene en cuenta los Manuales de BPM (Buenas Prácticas de Manufactura) adaptados y diseñados minuciosamente dentro de la empresa, en los que se toma en cuenta indicadores de calidad tales como:

- Cadena de frío de la materia prima.
- Temperaturas de almacenamiento y cocción de los alimentos.
- Sistema de almacenamiento (FIFO).
- Tiempos de cocción de los productos.
- Aseo personal de los empleados.
- Limpieza y desinfección detallada del área de trabajo.
- Limpieza y desinfección de utensilios y máquinas dentro del área de producción.
- Análisis de puntos críticos de control.
- Puntos críticos de las ETAS (Enfermedades Transmitidas por Alimentos).
- Tipos y medios de contaminación de alimentos.

### **3.6.5 Estilo.**

Delicias de Galápagos maneja un estilo llamativo y acogedor, tratando de fusionar la panadería con la tranquilidad, el local tendrá una temática agradable en cuanto al producto en sí, la presentación será atractiva mostrando con esto una manera diferente de ver y disfrutar el pan.

### 3.7 Marca.

**Delicias de Galápagos** es un nombre llamativo formado por dos términos, en este caso Delicias viene a hacer referencia con algo exquisito, ingrediente principal dentro del pan, y Galápagos hace referencia al paisaje, como se había mencionado anteriormente, **Delicias de Galápagos** es una empresa que busca dar un ambiente diferente, un ambiente de distracción y serenidad, **Delicias de Galápagos** hace énfasis en la relación de los productos hechos a base de harina con momentos agradables en familia. Con este nombre **Delicias de Galápagos** da la bienvenida a todas esas personas que comparten con amigos y familia que estén dispuestos a experimentar una nueva y novedosa aventura al probar los productos elaborados en el establecimiento.

#### 3.7.1 Producto aumentado.

Lo que diferencia a **Delicias de Galápagos** de su competencia es su concepto y estilo innovador, en donde los clientes que buscan deleitarse de un pan tradicional puedan compartir en familia y relajarse, además de tener la oportunidad de observar un hermoso atardecer en Galápagos mientras esperan sus pedidos, **Delicias de Galápagos** también brinda precios accesibles, para que el dinero no sea impedimento para visitar este lugar.

### 3.8 Plan de introducción al mercado

#### 3.8.1 Distintivos y Uniformes

##### Área de Producción.

El Panadero usará el uniforme proporcionado por el establecimiento, mismo que tendrá los distintivos del mismo, dichos uniformes constarán de:

- **Panadero.**

- \* Chaqueta blanca de mangas cortas y el sello distintivo de la empresa.
- \* Pantalón blanco de Panadería.
- \* Zapatos negros de cocina (antideslizantes)
- \* Tocado de panadero.
- \* Medias blancas largas.

Ilustración 18. Diseño uniforme panadero



Masaquiza, M. (2022). Diseño uniforme panadero. San Cristóbal.

- **Cajero/a**

- \* Camiseta de mangas cortas con detalles en rojo y el sello distintivo de la empresa bordados.

- \* Jeans azul

- \* Zapatos negros (antideslizantes).

- \* Gorra con los sellos distintivos de la empresa.

- \* Delantal corto.

Ilustración 19. Diseño uniforme ayudante de cocina.



Masaquiza, M. (2022). Diseño uniforme cajera. San Cristóbal.

### **Personal del área de servicio.**

Tanto el mesero como el cajero - recepcionista usarán el uniforme proporcionado por el establecimiento, mismo que tendrá los distintivos del mismo, dichos uniformes constarán de:

- **Mesero/a.**

- \* Camiseta blanca con detalles en rojo.
- \* Delantal de servicio color blanco y el sello distintivo de la empresa.
- \* Pantalón azul.
- \* Zapatos negros limpios.
- \* Medias blancas.

Ilustración 20. Diseño uniforme personal del área de servicio.



Masaquiza, M. (2022). Diseño uniforme, personal del área de servicio. San Cristóbal.

### 3.8.2 Materiales de identificación.

#### Imagotipo.

Ilustración 21. Imagotipo *Delicias de Galápagos*.



Masaquiza, M. (2022). Imagotipo Delicias de Galápagos. San Cristóbal.

Elementos a destacar:

- El gorro muestra la experiencia en el campo de la panadería.
- El logotipo del establecimiento “Delicias de Galápagos”
- El eslogan de la panadería “los panes y el trigo”
- Los colores usados:
  - Color blanco de fondo.
  - Color rojo, este color es el amor con el cual se elabora el pan y aumenta el deseo de comer.
  - Anaranjado, este color representa el pan preciso y el sabor exquisito.
  - Negro para resaltar las letras.
- El Isotipo es la temática de la tranquilidad, donde se destaca el pan.

## Tarjetas de presentación.

En el anverso puede apreciarse el Isotipo de la empresa

Ilustración 22. Anverso tarjeta de presentación



Masaquiza, M. (2022). Anverso tarjeta de presentación. San Cristóbal.

En el reverso hay datos de contacto, en este caso, del gerente, se observa también las páginas de redes sociales, dirección del establecimiento y se pueden observar elementos como el logotipo de la empresa.

Ilustración 23. Reverso tarjeta de presentación



Masaquiza, M. (2022). Reverso tarjeta de presentación. San Cristóbal.

## Hoja membretada.

Otro elemento de la identidad corporativa será la papelería, esto servirá para usar en asuntos como oficios, cartas y declaraciones formales a empresas o socios, para ello se ha elaborado una hoja membretada presentada a continuación.

Ilustración 24. Hoja membretada



Masaquiza, M. (2022). Hoja membretada. San Cristóbal.

### 3.8.3 Canal de distribución y puntos de ventas

El canal de distribución y punto de venta físico de Delicias de Galápagos es su establecimiento ubicado en la ciudad de San Cristóbal, Barrio Estación Terrena vía perimetral a una cuadra de la cancha *skatepark*.

- **Promoción.**

- \* El principal canal de promoción serán las redes sociales Facebook y WhatsApp.

- \* Otro canal de promoción serán las volantes entregadas a transeúntes y flyers pegados en establecimientos como tiendas, micromercado, entre otros.

- \* Una vez el negocio esté mejor posicionado en el mercado, se optará por medios de promoción tradicionales como radio o vallas publicitarias.

- **Contacto.**

- \* Tarjetas de presentación.

- \* E-mail.

- \* WhatsApp.

- \* Facebook.

- **Correspondencia.**

- \* A través de mail corporativo.

- **Negociación.**

- \* Directa en el establecimiento con cita previa.

- \* Vía telefónica.

- **Financiamiento.**

**Tabla 16. Financiamiento publicidad**

Tarjetas de presentación	200 unidades	\$7.00
Publicidad Facebook	4 veces por mes	\$15.00
<b>TOTAL</b>		<b>\$22.00</b>
<b>TOTAL ANUAL</b>		<b>\$264.00</b>

Masaquiza, M. (2022). Financiamiento publicidad. San Cristóbal.

### **3.8.4 Riesgo y oportunidades del negocio**

El riesgo más importante que actualmente enfrenta, no solo **Delicias de Galápagos**, sino también todo establecimiento turístico, restauración y servicios, es la emergencia sanitaria nacional a causa del COVID 19. Todo establecimiento debe cumplir con las medidas necesarias de bioseguridad, sobre todo en el proceso de producción, en donde se involucra la compra de materia prima, elaboración de los productos y la entrega del producto final al cliente. Ya que en todos estos pasos los empleados manipulan directamente cada uno de los productos.

La oportunidad más grande que tiene **Delicias de Galápagos** es la de posicionarse en un mercado que debido a la emergencia por el COVID 19 ha ido en caída, si bien es cierto que a raíz de la emergencia sanitaria los establecimientos de restauración se han visto perjudicados, a tal manera de que muchos de ellos tuvieron que cerrar sus puertas, el día de hoy es todo lo contrario, el país de a poco está tratando de regresar a la normalidad, y con esto los nuevos establecimientos de servicios están surgiendo y creciendo debido a los nuevos sistemas de servicios que se vieron obligados a implementar.

Uno de estos es la tecnología, que ayuda a: tomar ordenes, realizar reservaciones, elegir platos en menús digitales, así como también para el pago realizados mediante banca móvil o transferencias bancarias, sin dejar de resaltar la gran ayuda que brindan las redes sociales para una publicidad digital que puede llegar a centenares de personas, es por eso también que una de las grandes oportunidades que tiene **Delicias de Galápagos** es la de posicionarse en un mercado digital cada vez más creciente.

### **3.9 Fijación de Precios**

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

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

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

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

A continuación, se presentan los costos de 3 productos:

- Pan integral.
- Pan de sal.
- Taza de café.

- **Pan integral**

Tabla 17. Pan Integral, receta estándar de costos.

		FICHA TÉCNICA DE PRODUCCIÓN		
		RECETA ESTÁNDAR DE COSTOS		
<b>NOMBRE DEL PLATO:</b>	Pan integral.		<b>Código:</b> 001	
<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	05/02/2022		<b>Panadero:</b> Mario Espinoza	
<b>INGREDIENTE</b>	<b>MEDIDA</b>	<b>COSTO (KG)</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>TOTAL</b>
Harina Integral	G	\$2.40	200	\$0.012
Sal	G	\$0.90	100	\$0.009
Azúcar	G	\$1.20	50	\$0.024
Margarina	G	\$1.50	50	\$0.03
Levadura	G	\$1.65	50	\$0.033
Huevo	Unidad	\$0.12	2	\$0.024
<b>FOTOGRAFÍA</b>			<b>Total bruto</b>	<b>\$0.132</b>
			<b>10% imprevistos</b>	<b>\$0.013</b>
			<b>Total neto</b>	<b>\$0.145</b>
			<b>Gasto de fab. 15%</b>	<b>\$0.021</b>
			<b>Factor costo 33,33%</b>	<b>\$0.007</b>
			<b>M.O. 45%</b>	<b>\$0.003</b>
			<b>G. Admin 12%</b>	<b>\$0.0003</b>
			<b>45% utilidad</b>	<b>\$0.001</b>
			<b>Subtotal</b>	<b>\$0,171</b>
			<b>12% IVA</b>	<b>\$0.020</b>
			<b>10% servicio</b>	<b>\$0.002</b>
<b>Total</b>	<b>\$0,192</b>			

Masaquiza, M. (2022). Pan Integral, receta estándar de costos, San Cristóbal.

- **Pan de sal.**

Tabla 18. Pan de sal, receta estándar de costos.

		FICHA TÉCNICA DE PRODUCCIÓN		
		RECETA ESTÁNDAR DE COSTOS		
<b>NOMBRE DEL PLATO:</b>	Pan de sal		<b>Código:</b> 002	
<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	05/02/2022		<b>Panadero:</b> Mario Espinoza	
<b>INGREDIENTE</b>	<b>MEDIDA</b>	<b>COSTO (KG)</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>TOTAL</b>
Harina	G	\$2.10	200	\$0.010
Sal	G	\$0.90	100	\$0.009
Azúcar	G	\$1.20	50	\$0.024
Mantequilla	G	\$1.50	80	\$0.018
Levadura	G	\$1.65	50	\$0.033
Huevo	unidad	\$0.12	2	\$0.024
<b>FOTOGRAFÍA</b>			<b>Total bruto</b>	<b>\$0.118</b>
			<b>10% imprevistos</b>	<b>\$0.0118</b>
			<b>Total neto</b>	<b>\$0.129</b>
			<b>Gasto de fab. 15%</b>	<b>\$0.019</b>
			<b>Factor costo 33,33%</b>	<b>\$0.0064</b>
			<b>M.O. 45%</b>	<b>\$0.0029</b>
			<b>G. Admin 12%</b>	<b>\$0.0003</b>
			<b>45% utilidad</b>	<b>\$0.0001</b>
			<b>Subtotal</b>	<b>\$0.1577</b>
			<b>12% IVA</b>	<b>\$0.0189</b>
			<b>10% servicio</b>	<b>\$0.0018</b>
			<b>Total</b>	<b>\$0.1784</b>

Masaquiza, M. (2022). Pan de sal, receta estándar de costos. San Cristóbal.

- Taza de café.

Tabla 19. Taza de café, receta estándar de costos.

		FICHA TÉCNICA DE PRODUCCIÓN		
		RECETA ESTÁNDAR DE COSTOS		
<b>NOMBRE DEL PLATO:</b>	Taza de café.		Código: 003	
<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	05/02/2022		Panadero: Mario Espinoza	
<b>INGREDIENTE</b>	<b>MEDIDA</b>	<b>COSTO (KG)</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>TOTAL</b>
Café	g	\$2.50	7	\$0.14
Agua	ml	\$2.00	30	\$0.003
Azúcar	g	\$1.20	4	\$0.03
Leche	g	\$1.30	15	\$0.08
<b>FOTOGRAFÍA</b> 			<b>Total bruto</b>	<b>\$0.253</b>
			<b>10% imprevistos</b>	<b>\$0.025</b>
			<b>Total neto</b>	<b>\$0.278</b>
			<b>Gasto de fab. 15%</b>	<b>\$0.041</b>
			<b>Factor costo 33,33%</b>	<b>\$0.013</b>
			<b>M.O. 45%</b>	<b>\$0.006</b>
			<b>G. Admin 12%</b>	<b>\$0.0007</b>
			<b>45% utilidad</b>	<b>\$0.0003</b>
			<b>Subtotal</b>	<b>\$0,339</b>
			<b>12% IVA</b>	<b>\$0.040</b>
			<b>10% servicio</b>	<b>\$0.033</b>
<b>Total</b>	<b>\$0.412</b>			

Masaquiza, M. (2022). Taza de Café, receta estándar de costos, San Cristóbal.

### 3.10 Implementación del negocio

- **Arriendo del local.**

Propio

- **Equipos industriales.**

Tabla 20. Equipos industriales

<b>EQUIPOS INDUSTRIALES</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR UNITARIO</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
Batidora	1	\$280.00	\$280.00
Refrigeradora	1	\$800.00	\$800.00
Maquina amasadora	1	\$1.350	\$1.350
Horno	1	\$1.500	\$1.500
Balanza	1	\$50.00	\$50.00
<b>TOTAL</b>			<b>\$3.980</b>

Masaquiza, M. (2022). Equipos industriales. San Cristóbal.

- **Muebles y enseres.**

Tabla 21. Muebles y enseres

<b>MUEBLES Y ENSERES</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR UNITARIO</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
Mesa de acero inoxidable	1	\$120.00	\$120.00
Bandejas	20	\$12.00	\$240.00
Tanque de Gas	4	\$40.00	\$160.00
Vitrina	2	\$250.00	\$500.00
Mesa para cajero	1	\$120.00	\$120.00
Mesa	4	\$30.00	\$120.00
Estantería metálica	2	\$45.00	\$90.00
Set de cuchillos	1	\$20.00	\$20.00
Rodillo	2	\$1.20	\$2.40
Jarro medidor	2	\$1.00	\$2.00
Rasqueta	2	\$2.00	\$4.00
Pinzas	2	\$1.50	\$3.00
Brochas	2	\$0.75	\$1.50
Ollas juego	1	\$45.00	\$45.00
Tacho de basura reciclado	2	\$60.00	\$120.00
Recipiente pequeño con tapa	3	\$1.50	\$4.50
<b>TOTAL</b>			<b>\$1.552,40</b>

Masaquiza, M. (2022). Muebles y enseres. San Cristóbal.

- **Equipos industriales de seguridad.**

Tabla 22. Equipos industriales de seguridad

<b>EQUIPOS INDUSTRIALES DE SEGURIDAD</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR UNITARIO</b>	<b>V.ALOR TOTAL</b>
Extintor (polvo seco) 10 Lb	1	\$18.00	\$18.00
Bomba de mano desinfectante	2	\$7.00	\$14.00
Rótulos de señalética (baño, salida, normas de bioseguridad, extintor, aforo)	5	\$2.00	\$10.00
<b>TOTAL</b>			\$66.64

Masaquiza, M. (2022). Equipos industriales de seguridad. San Cristóbal.

- **Suministros de oficina.**

Tabla 23. Suministros de oficina.

<b>SUMINISTROS DE OFICINA</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR UNITARIO</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
Cuaderno	1	\$2.00	\$2.00
Esferos BIC (rojo, azul, negro)	3	\$0.75	\$0.75
Tijera	1	\$0.75	\$0.75
<b>TOTAL</b>			\$3.50
<b>TOTAL ANUAL</b>			\$42.00

Masaquiza, M. (2022). Suministros de oficina. San Cristóbal.

- **Servicios básicos.**

Tabla 24. Servicios básicos

<b>SERVICIOS BÁSICOS</b>	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>Pago Mensual</b>
Agua	\$15.00
Luz	\$30.00
Teléfono	\$15.00
Internet	\$20.00
<b>TOTAL</b>	<b>\$80.00</b>
<b>TOTAL ANUAL</b>	<b>\$960.00</b>

Masaquiza, M. (2022). Servicios básicos. San Cristóbal.

- **Materiales de limpieza.**

Tabla 25. Materiales de limpieza

<b>MATERIALES DE LIMPIEZA</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>VALOR UNITARIO</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
Escoba	1	\$3.50	\$3.50
Trapeador	1	\$7.00	\$7.00
Recogedor de basura	1	\$3.00	\$3.00
Cloro 1 Gal	1	\$4.95	\$4.95
Fibra/lustre	1	\$0.90	\$0.90
Esponja lavaplatos	2	\$1.40	\$2.80
Fundas basura industriales (10 unidades)	1	\$1.75	\$1.75
Lavavajillas 500ml	2	\$1.40	\$2.80
Jabón líquido manos 1 Gal	1	\$5.99	\$5.99
Papel higiénico jumbo 200 metros	4	\$1.00	\$4.00
Alcohol antiséptico gel 1 Gal	1	\$9.50	\$9.50
<b>TOTAL</b>			\$64.69
<b>TOTAL ANUAL</b>			\$776.28

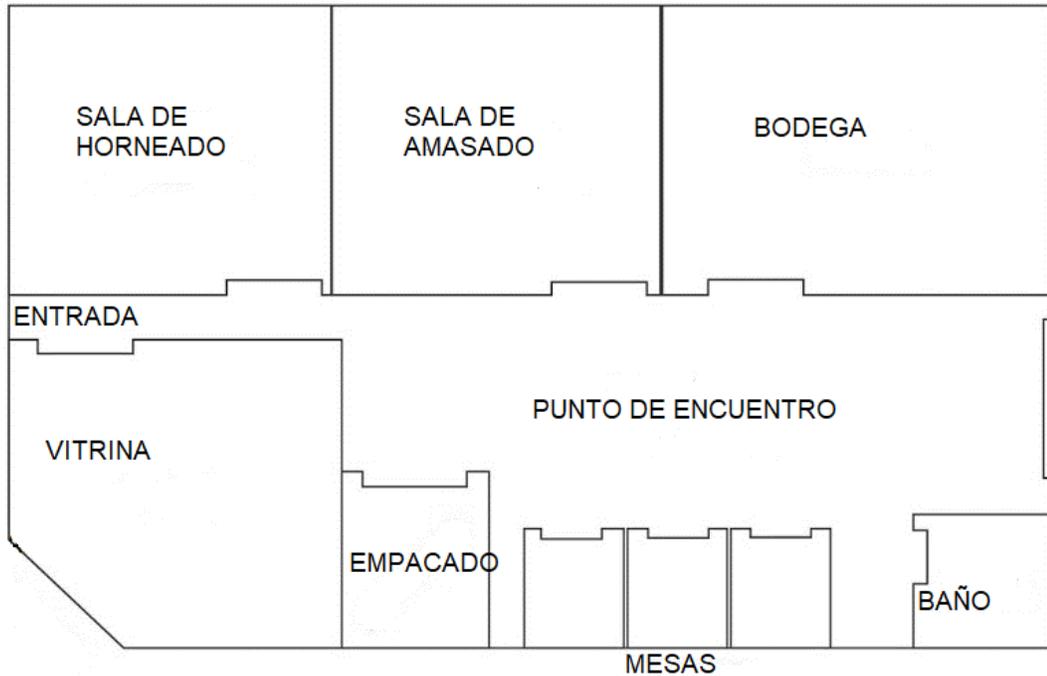
Masaquiza, M. (2022). Materiales de limpieza. San Cristóbal.

### 3.11 Estudio arquitectónico

Se toma en cuenta para el diseño de la panadería y cafetería la capacidad instalada, el número de trabajadores que va a tener la empresa y el aforo que se manejará (30 personas). En el área de producción, se ha considerado el espacio que necesitarán el panadero para moverse con tranquilidad en el cumplimiento de sus actividades. No se han agregado espacios específicos para bodegas ya que el almacenamiento se hará en el área de producción. Como se puede observar, se agregaron espacios físicos para los niños en donde se pueden divertir.

#### Estructura interna del establecimiento.

Ilustración 25. Estructura del establecimiento.



Masaquiza, M. (2022). Estructura del establecimiento. San Cristóbal.

## **CAPÍTULO 4: PROCESO DERECHO EMPRESARIAL**

Con el fin de agregar formalidad al negocio, se realizaron los trámites y permisos pertinentes.

- **Servicio de Rentas Internas / SRI**

Para legalizar la empresa **Delicias de Galápagos** y tener permiso del SRI se debe tener los siguientes documentos:

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

- **Patente Municipal**

La patente municipal se paga una vez por año y su valor está calculado por cada municipio. En este caso la Municipalidad de San Cristóbal. Los requisitos que se solicitan son:

- Formulario de solicitud para registro de patente
- Copia de cédula de identidad
- Copia de certificado de votación
- Copia de Registro Único de Contribuyentes (RUC)
- Copia de certificado de funcionamiento de bomberos del año actual
- En caso de tener RUC traer declaración de impuesto a la renta del ejercicio económico anterior para personas obligadas a llevar contabilidad
- Copia de certificado de uso de suelo (en caso de ser primera vez que solicita patente)

- **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 (IESS, 2022).

- 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.

## **CAPÍTULO 5: PROCESO DE IMPACTO AMBIENTAL Y SOCIAL**

### **5.1 Objetivo de área**

El sector de la limpieza en la empresa **Delicias de Galápagos** puede aportar numerosas soluciones al objeto de mitigar el impacto perjudicial. En los ambientes interiores a través de la limpieza origina un efecto mínimo sobre la salud de las personas y el medio ambiente. Esto incluye la combinación de programas de limpieza eficientes, prácticas y productos sostenibles.

Valorar la protección del Medio Ambiente como principal responsabilidad de la empresa **Delicias de Galápagos** y velar por que ésta se lleve a cabo en todas las funciones y áreas de la actividad que realiza la empresa. Se remarca que la protección del Medio Ambiente es cosa de todos los que forman la empresa **Delicias de Galápagos** por lo que se debe proceder en cada situación con un comportamiento responsable tanto dentro como fuera de la empresa.

Es por eso que el compromiso de cumplir de forma exigente aquellas disposiciones legales ambientales vigentes aplicables a esta actividad, así como de los requisitos que la organización suscriba. La reducción de los impactos ambientales derivados del uso y la manipulación de sustancias químicas y peligrosas, el consumo de agua y de energía y a gestión inadecuada de los residuos, es la tarea central de la política de protección ambiental.

Se controlará en la empresa **Delicias de Galápagos** el cumplimiento de la protección ambiental con el fin de verificar el buen funcionamiento de dicha protección y adecuar los objetivos y metas a la naturaleza y magnitud de los impactos ambientales provocados por las actividades, productos y servicios.

## 5.2. Impacto ambiental

### Identificación de impactos ambientales que pueda ocasionar Delicias de Galápagos.

Los problemas de tipo medioambiental que Delicias de Galápagos identifica en el sector limpieza puede dividirse fundamentalmente en cuatro campos:

- Residuos.
- Aguas.
- Ruidos.
- Atmósfera.

Si bien hoy en día, y teniendo en cuenta la tendencia hacia la prevención de la contaminación en contra de la corrección, otro campo importante sería también el consumo de recursos. En cuanto al caso particular de empresas de limpieza tenemos:

#### **Residuos**

- Productos de limpieza.
- Sustancias químicas.
- Envases que los hayan contenido.
- Deshechos de la ejecución de limpieza (trapos sucios, suciedad extraída,).
- Residuos urbanos (papeles, cartones, envoltorios).

#### **Atmósfera**

La contaminación atmosférica, en la actualidad es la contaminación menos relevante en los servicios de limpieza. El tipo de contaminación atmosférica más común:

- Emisiones difusas.
- Generación de CFC's de los aerosoles utilizados para las limpiezas.

## **Ruidos**

La contaminación fundamental por ruidos es debida a la utilización de máquinas destinadas a la elaboración de productos. En estos casos en cuanto a niveles de ruido hay que tener en cuenta:

- Niveles de ruido máximos permitidos a las máquinas (determinado por Directivas CE y Reales Decretos).
- Niveles de ruido máximos marcados por las ordenanzas municipales.

El ruido es una contaminación ambiental difícil de cuantificar y de eliminar ya que en el mismo intervienen varios aspectos.

## **Vertidos**

La contaminación por vertidos es importante en el sector de la producción fundamentalmente a la gran cantidad de aguas de limpieza que se generan en dichas actividades y el deshecho que se hace de ellas.

Los contaminantes fundamentales existentes en las aguas de limpieza serán:

- Suciedades arrastradas por dichas aguas (sólidos en suspensión, elementos químicos en limpiezas industriales,).
- Sustancias químicas existentes debido a los productos de limpieza utilizados.

Otros factores medioambientales relacionados con el sector limpieza son: Sustancias químicas, energía, combustibles, almacenamiento y uso de sustancias peligrosas

## **Medidas para contrarrestar los impactos generados por Delicias de Galápagos.**

- Se debe reducir la carga tóxica de los productos químicos empleados, mediante la exclusión de productos con componentes nocivos, la limitación de su uso o la selección de productos de menos toxicidad
- Utilizar los productos amigables con el medio ambiente y la salud laboral.
- Realizar formación continuada al personal para garantizar una correcta manipulación de los productos de limpieza.
- Evitando el desperdicio innecesario del agua
- Reducir, reciclar y reutilizar.

### **5.3. Impacto social**

#### **Igualdad de género**

La igualdad de género se refiere a “la igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades de las mujeres y los hombres” que se pueda tener a lo largo de la vida de la empresa. **Delicias de Galápagos** priorizará la participación igualitaria de hombres y mujeres

#### **Generar empleo**

**Delicias de Galápagos** genera empleo a las personas del sector de acuerdo a los perfiles para los cargos solicitados.

Considerando también la equidad de género en todos los campos con participación igualitaria de hombres y mujeres. Incentivando al personal de la empresa **Delicias de Galápagos** administrativos y trabajadores, pago de horas extras, cumpleaños, canasta navideña a los trabajadores de **Delicias de Galápagos**.

Obra social en escuelas, colegios, a personas con discapacidad, personas de la tercera edad del lugar donde está situada la empresa.

#### **Atracción de empleados**

**Delicias de Galápagos** mantendrá una política que incluya una gestión empresarial que sea eficiente y responsable de manera que los trabajadores se sientan motivados y seguros del lugar de trabajo y empiecen a rendir al máximo en sus actividades encomendadas a cada uno.

## CAPÍTULO 6: PROCESO FINANCIERO

### 6.1. Introducción

En el siguiente capítulo se detalla el análisis financiero de la empresa y para esto fueron utilizadas las siguientes herramientas, con el fin de analizar la viabilidad económica financiera de la Panadería y Cafetería “**Delicias de Galápagos**”.

### 6.2 Activos Fijos

El activo fijo se refiere al bien que posee una empresa o negocio, sea tangible o intangible. Una de sus características es que no pueden convertirse en liquidez a corto plazo. Los activos fijos son necesarios para el funcionamiento de una empresa, se toman en cuenta los edificios, vehículos, equipos industriales y de seguridad, equipos de computación y muebles (Kueski, 2020), sumando como total de activos fijos para la empresa se tiene: \$5.599,04. (Ver tabla 26).

Tabla 26. Activos Fijos.

ACTIVOS FIJOS	
Equipos Ind./ seguridad	\$4.046,64
Muebles - enseres	\$1.552,40
<b>Total</b>	<b>\$5.599,04</b>

Elaborado por: María Masaquiza

### 6.3. Activos diferidos

Concierne a todos los gastos o inversión para la creación de la empresa. Activos diferidos se define a la inscripción de la empresa que, en este caso representa el permiso de bombero de \$22,45, Gastos legales \$120, Permiso de funcionamiento \$50 y patentes municipales de \$25 lo que nos da un total de activos diferidos es de \$217,45. (Ver tabla 27).

Tabla 27. Activos diferidos

ACTIVOS DIFERIDOS	
Permiso de bomberos	\$22,45
Gastos legales	\$120
Permiso de funcionamiento	\$50
Patentes municipales	\$25
<b>Total</b>	<b>\$217,45</b>

Elaborado por: María Masaquiza

### 6.4. Capital de trabajo

El capital de trabajo es la cantidad necesaria de recursos para que una empresa o institución financiera pueda realizar sus operaciones con normalidad. El capital de trabajo es el dinero con que se cuenta para hacer funcionar el negocio en el día a día, lo que implica el dinero suficiente para compra de mercancías, pago de salarios, de servicios públicos, arrendamientos, etc. (Peñaloza, 2008).

En lo que concierne al establecimiento, mensualmente tenemos un costo de Sueldos \$7.228,55; servicios básicos \$2.880; material de oficina \$126; material de limpieza \$2.328,84; publicidad \$66.00; materia prima \$4.500 y Gastos financieros \$315. Dando un total de gasto mensual de \$5.814,79. Este valor fue multiplicado por 3 meses que se estipula el capital de trabajo dando como un total de \$17.444,39. (Ver tabla28).

Tabla 28. Capital de trabajo

<b>CAPITAL DE TRABAJO</b>	<b>3 meses</b>
Sueldos	\$ 7228,55
Servicios Básicos	\$ 2880
Material de oficina	\$ 126
Material limpieza	\$ 2328,84
Publicidad	\$ 66
Adquisición de materia prima	\$ 4500
Gastos financieros	\$ 315
<b>TOTAL INVERSIÓN</b>	<b>\$ 17.444,39</b>

Elaborado por: María Masaquiza

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 \$33.9389,48. (Ver tabla 29).

Tabla 29. Detalles de inversión

<b>TOTAL DE INVERSIÓN</b>	
Total Activos Fijos	\$ 20.595
Total Activos Diferidos	\$ 977,36
Total Capital de Trabajo	\$ 11.817,12
<b>Total</b>	<b>\$ 33.389,48</b>

Elaborado por: María Masaquiza

## 6.5. Sueldos

A continuación, se detalla el cuadro de sueldos con todos los beneficios legales, incluido el aporte al IESS, con valores mensuales y anuales (Ver tabla 30)

Tabla 30. Sueldos.

<b>SUELDOS</b>								
<b>PERSONAL</b>	<b>SUELDOS</b>	<b>ANUAL</b>	<b>IESS EMPLEADO (9.45%)</b>	<b>IESS EMPRESA (11.15%)</b>	<b>GASTO SUELDOS ANUAL</b>	<b>DÉCIMO 4°</b>	<b>DÉCIMO 3°</b>	<b>TOTAL DÉCIMOS</b>
Gerente	\$500,00	\$6.000,00	\$567,00	\$729,00	\$6.162,00	\$400,00	\$500,00	\$900,00
Panadero	\$700,00	\$8.400,00	\$793,80	\$1.020,60	\$8.626,80	\$400,00	\$700,00	\$1.100,00
Mesero	\$425,00	\$5.100,00	\$481,95	\$619,65	\$5.237,70	\$400,00	\$425,00	\$825,00
Cajero	\$425,00	\$5.100,00	\$481,95	\$619,65	\$5.237,70	\$400,00	\$425,00	\$825,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$2.050,00</b>	<b>\$24.600,00</b>	<b>\$2.324,70</b>	<b>\$2.988,90</b>	<b>\$25.264,20</b>	<b>\$1.600,00</b>	<b>\$2.050,00</b>	<b>\$3.650,00</b>

Elaborado por: María Masaquiza

El total de sueldo a pagar incluido los beneficios legales es de \$28.914,20 anual.

### **6.6. Depreciación activos fijos.**

La depreciación es la disminución del valor del activo fijo que se produce por su uso y desgaste, lo cual disminuye su valor económico. La depreciación de los activos fijos se realizará de acuerdo a la naturaleza de los bienes, a la duración de su vida útil y la técnica contable. Para que este gasto sea deducible, no podrá superar los siguientes porcentajes: (Castro, 2011)

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

En esta tabla 31, se verá la cuantificación económica del desgaste por el paso del tiempo de los bienes. Los activos fijos para el establecimiento son los siguientes: equipos industriales 10%, equipos de computación con un 33.33 % y muebles y enseres con el 10 % dando así un total de \$2.616,62.

Tabla 31. Depreciación de activos fijos

<b>DEPRECIACIÓN ACTIVOS FIJOS</b>			
		<b>% DEPRECIACIÓN</b>	<b>DEPRECIACIÓN</b>
Equipos Ind.	\$ 4.046,64	10%	\$ 404,664
Muebles y Enseres	\$ 1.552,40	10%	\$ 155,24
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 559,90</b>

Elaborado por: María Masaquiza

### 6.7. Amortizaciones

Este es el valor que recupera la empresa por constitución de la misma. La Amortización del establecimiento es de un 20% que a su vez equivale a \$43,49 ya que el monto por constitución equivale a \$217,45 (*Ver tabla 32.*)

Tabla 32. Porcentaje Amortización

<b>AMORTIZACIÓN</b>			
<b>PORCENTAJE AMORTIZACIÓN</b>			
Gastos de Constitución	17,45	20%	43,49

Elaborado por: María Masaquiza

## 6.8. Tabla de amortización

A continuación, se presenta la tabla de amortización, que incluye el valor de \$15.000 que se pedirá a una entidad bancaria, calculando el pago en 5 años, con una tasa de interés del 14%. (Ver tabla 33).

Tabla 33. Amortización

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

Elaborado por: María Masaquiza

La tabla indica el manejo de pago de la suma de \$1.5000, llegando al año 5, el pago de interés de \$536,57 y a su vez el pago capital de \$3.832,68, para que al final del periodo establecido nos dé un saldo de cero dólares.

## 6.9. Estructura capital

Una organización puede financiarse con recursos propios (capital) o con recursos pedidos en préstamo (pasivos). La proporción entre una y otra cantidad es lo que se conoce como estructura de capital, esta es la mezcla específica de deuda a largo plazo y de capital que la empresa utiliza para financiar sus operaciones. (Esparza, s.f.).

La estructuración de capital para el presente proyecto se encuentra formado de la siguiente manera: Capital Propio con la suma de \$8.260,88 que equivale a una estructura del 35%; costo 13% con una tasa de descuento de 4,6 %; por consiguiente el Capital Financiero es de \$15000 con una estructura del 64% , el costo es del 14 % que otorga el 8,9% de tasa de descuento; con un total de inversión de \$23.470,88 que en la suma total nos da una estructura del 100% y TMAR (tasa mínima de rendimiento) que es la suma de las tasas de descuento con un total de 13,5% valor indicador de la factibilidad de la empresa (*Ver tabla 34.*)

Tabla 34. Estructura de capital.

<b>ESTRUCTURA DE CAPITAL</b>					
		Estructura	Costo	TD	
Capital Propio	\$8.470,88	36%	13%	4,6%	
Capital Financiero	\$15.000,00	64%	14%	8,9%	
<b>TOTAL INVERSIÓN</b>	<b>\$23.470,88</b>	<b>100%</b>		<b>13,5%</b>	<b>TMAR</b>

Elaborado por: María Masaquiza

## 6.10. Punto de equilibrio

En la siguiente tabla 36, se aprecian los costos fijos que va a tener la empresa y son aquellos costos que la empresa debe pagar independientemente de su nivel de operación, es decir, produzca o no produzca debe pagarlos (Peñaloza, 2008). El valor se calculó con los valores de arriendo, sueldos y servicios básicos divididos para los 12 meses, el valor total mensual es de \$3.360,00 (*Ver tabla 35*)

Tabla 35. Costos fijos

<b>Costos fijos</b>	
Materia prima	\$ 1.500
Sueldos	\$ 2.050
Servicios. Básicos	\$80
	<b>\$ 3.630</b>

Elaborado por: María Masaquiza

El margen de contribución es el resultado de restar los costes variables al precio de venta, es decir son los beneficios de una empresa sin considerar los costos fijos. Para **Delicias de Galápagos** se tomó en cuenta los valores del servicio y producción que sería el servicio principal de una Panadería y Cafetería. Entonces el valor del producto es \$1,50 valor del costo sería \$0,38 por lo que el margen de contribución será de \$1,12 (*Ver tabla 36*).

Tabla 36. Margen de contribución

<b>RECETA ESTÁNDAR</b>		
Precio	\$ 1,5	
Costo	\$ 0,38	
Ganancia	\$ 1,12	<b>MARGEN DE CONTRIBUCIÓN</b>

Elaborado por: María Masaquiza

El punto de equilibrio es uno de los elementos centrales en cualquier tipo de negocio pues nos permite determinar el nivel de ventas necesario para cubrir los costes totales, es decir es la cantidad de producto o servicio que se debe vender para recuperar el dinero que se invirtió al iniciar el negocio, sin recibir ganancias. Una vez que la empresa alcanza el equilibrio entre los costos totales y los ingresos totales, tendrá posibilidades de ser rentable y empezará a producir ganancias (Moreno, 2021).

En la tabla 37, se puede observar que se deberá vender 3241 panes con café mensuales, es decir 109 diarias para que el negocio tenga su punto de equilibrio y no se gane ni se pierda y en la tabla 39 se puede observar que las ventas proyectadas para que exista una ganancia será de 4500 panes con café.

Tabla 37. Punto de equilibrio

	NÚMERO	VALOR	TOTAL
VENTA	3241	1,5	\$4.861,6
COSTO	3241	0,38	\$ 1.231,6
GASTO			\$ 3.630,0
<b>PUNTO DE EQUILIBRIO</b>			<b>0</b>

Elaborado por: María Masaquiza

Tabla 38. Ventas /costos

VENTAS PROYECTADAS			
Número	Valor	Total	ventas
4500	\$6750	\$81000	
4500	\$1710	\$20520	costo

Elaborado por: María Masaquiza

### 6.11. Costo de ventas

El costo de venta se basa en un periodo de cinco años en el mismo que se obtendrá ventas proyectadas para conocer los valores del primer año. La tabla N° 39 es contemplada a cinco años con un crecimiento país del 1% aproximadamente, las ventas contempladas en el primer año rendirán una utilidad neta de \$10.566,18 mientras que para el quinto año se espera una utilidad neta de \$13.110,69

Tabla 39. Costo de ventas.

<b>FLUJO DE VENTAS</b>		<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>
	\$0,00	\$1,00	\$2,00	\$3,00	\$4,00	\$5,00
VENTAS		\$81.000,00	\$83.438,10	\$85.949,59	\$88.536,67	\$91.201,62
COSTO DE VENTAS		\$20.520,00	\$21.137,65	\$21.773,90	\$22.429,29	\$23.104,41
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS		\$60.480,00	\$62.300,45	\$64.175,69	\$66.107,38	\$68.097,21
GASTOS ADMINISTRATIVOS		\$28.914,20	\$29.784,52	\$30.681,03	\$31.604,53	\$32.555,83
SERVICIOS BÁSICOS		\$11.520,00	\$11.866,75	\$12.223,94	\$12.591,88	\$12.970,90
MATERIAL DE OFICINA Y LIMPIEZA		\$504,00	\$519,17	\$534,80	\$550,89	\$567,48
PUBLICIDAD		\$264,00	\$271,95	\$280,13	\$288,56	\$297,25
DEPRECIACIONES		\$559,90	\$559,90	\$559,90	\$559,90	\$559,90
AMORTIZACIONES		\$43,49	\$43,49	\$43,49	\$43,49	\$43,49
UTILIDAD OPERATIVA		\$18.674,41	\$19.254,67	\$19.852,40	\$20.468,11	\$21.102,37
GASTOS FINANCIEROS		\$2.100,00	\$1.782,30	\$1.420,13	\$1.007,25	\$536,57
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS		\$16.574,41	\$17.472,36	\$18.432,26	\$19.460,86	\$20.565,79
BASE IMPOSITIVA		\$6.008,22	\$6.333,73	\$6.681,70	\$7.054,56	\$7.455,10
UTILIDAD NETA		\$10.566,18	\$11.138,63	\$11.750,57	\$12.406,30	\$13.110,69

Elaborado por: María Masaquiza

## 6.12. Flujo de caja

El flujo de caja se refiere a la información sobre los recursos que genera una empresa, tanto los flujos de entrada como de salida, en un periodo de tiempo específico, brinda la información sobre los ingresos y gastos, permitiendo determinar la solvencia y liquidez que posee la empresa (Esparza, s.f.) Para el primer año se tendrá un flujo neto de caja de \$8.900,32, mientras que para el 5 año esta aumentará a \$9.881,41 ya que en este año se recupera el capital de trabajo (*Ver tabla 40*).

Tabla 40. Flujo de caja

FLUJO DE CAJA		Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
	\$0,00	\$1,00	\$2,00	\$3,00	\$4,00	\$5,00
UTILIDAD OPERATIVA		\$18.674,41	\$19.254,67	\$19.852,40	\$20.468,11	\$21.102,37
DEPRECIACIÓN		\$559,90	\$559,90	\$559,90	\$559,90	\$559,90
AMORTIZACIÓN		\$43,49	\$43,49	\$43,49	\$43,49	\$43,49
- BASE IMPOSITIVA		\$6.008,22	\$6.333,73	\$6.681,70	\$7.054,56	\$7.455,10
- GASTOS FINANCIEROS		\$2.100,00	\$1.782,30	\$1.420,13	\$1.007,25	\$536,57
- PAGO CAPITAL		\$2.269,25	\$2.586,95	\$2.949,12	\$3.362,00	\$3.832,68
= FLUJO NETO DE CAJA	-\$23.470,88	\$8.900,32	\$9.155,08	\$9.404,84	\$9.647,69	\$9.881,41

Elaborado por: María Masaquiza

## 6.13. Cálculo del TIR y el VAN

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

### 6.13.1. VAN (Valor Actual Neto)

El VAN es un indicador financiero que sirve para determinar la viabilidad de un proyecto. El VAN o VPN es calculado a partir del flujo de caja anual, trasladando todas las cantidades futuras al presente. Es un VAN traer el valor presente todas las proyecciones obtenidas en el flujo de caja menos la inversión; el VAN es bueno cuando es mayor a cero; por consiguiente, el VAN en la empresa es de \$9.455,46; por lo tanto, el negocio es factible.

### 6.13.2. TIR (Tasa Interna de Retorno)

La Tasa Interna de Retorno (TIR), es el porcentaje de beneficio o pérdida que conllevará cualquier inversión y está definida como la tasa de interés con la cual el valor actual neto o valor presente neto (VAN) es igual a cero. Se utiliza para decidir sobre la aceptación o rechazo de un proyecto de inversión. (Software DELSOL, s.f.)

TIR valor porcentual del flujo de caja (debe ser mayor al TMAR), en este caso el TIR de la empresa posee un valor de 28,05 % que en resumen brinda gran utilidad y rentabilidad a la empresa en cuestión, teniendo una diferencia del 14,41% con el Tasa Mínima Aceptable de Rendimiento (TMAR) la que indica un porcentaje de acuerdo a la amortización que no debe de bajar del valor del TIR es decir es la tasa mínima de ganancia sobre la inversión propuesta. (*Ver tabla 41*).

Tabla 41. VAN/ TIR

<b>CALCULO DEL TIR Y EL VAN</b>	
VAN	\$ 9.455,46
TIR	28,05%
TMAR	13,64%

Elaborado por: María Masaquiza

## **CAPÍTULO 7: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **7.1. Conclusiones**

El establecimiento de panadería y cafetería "Delicias de Galápagos" pretende poner al alcance de la comunidad un mejor servicio de panadería y cafetería, ya que a pesar de existir panaderías no satisfacen el nivel de demanda que tiene la población ni los gustos y preferencias de los consumidores.

El plan de marketing es de suma importancia para una empresa, ya que es una guía que permite conocer la situación del negocio y realizar proyecciones futuras conociendo información sobre el mercado, competidores, productos y los clientes. Es decir, todos estos factores influyen en las decisiones empresariales.

Las empresas son reguladas por el derecho empresarial que es el encargado de guiar las actividades que se dan dentro y fuera de la empresa, a la vez permite analizar e interpretar las normas que rigen. Además, hace frente a los conflictos legales que puede enfrentar la empresa o la vez anticipa cualquier conflicto jurídico.

El estudio del impacto ambiental permite medir los daños que se van a ocasionar en el medio ambiente, es decir tratar de minimizar los efectos que produce unas determinadas acciones de la empresa y sobre todo tratar de conservar los recursos naturales de la zona. El impacto social es positivo ya que cuenta con mano de obra local.

El Proceso financiero otorga toda la información de la empresa sobre todos los recursos, obligaciones, capital, gastos, ingresos, costos y todos los cambios que se presenta en el ámbito financiero. Es decir, permite evaluar con exactitud la situación financiera y tomar las decisiones acertadas para que la empresa crezca económicamente.

## **7.2. Recomendaciones**

Implementar un plan de marketing que otorga lineamientos para poder posicionarse en un mercado, diferenciándose con el desarrollo de una política de precios bajos y la utilización de medios de comunicación.

Tener claro y consolidados en la parte financiera para poder visualizar el futuro de la parte económica y financiera es decir mediante un monitoreo se visualizará si se está cumpliendo con lo estipulado en el estudio.

Analizar el proceso productivo de la empresa para poder ampliar la capacidad de producción de acuerdo a la demanda por parte del consumidor de la zona, es decir se considerará la posible diversificación de los productos.

### 7.3. Referencias

- Morales J, Morales A.(2014). *Planeación Financiera*. Universidad Nacional Autónoma de México. Facultad de Contaduría y Administración.México. Disponible en: <https://www.abogado.com/recursos/ley-de-negocio/overview-of-business-law.html>
- Arias , E. (2022). *Planificación de objetivos*. Economipedia. Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/objetivos-de-una-empresa>.
- Ballen, F. (2021). *Plan simple de mercadeo*. Askifas powered by EDIS. Disponible en: <https://edis.ifas.ufl.edu/publication/FE978>
- Castellnou, R. (2022). *El proceso de planeación y control financiero de las empresas*. Emburse captio Blog. Disponible en: <https://www.captio.net/blog/el-proceso-de-planeacion-y-control-financiero-de-las-empresas>
- Castro, I. (2011). *Depreciación de Activos Fijos*. Todoconta información contable. Disponible en: <https://todoconta.com/depreciacion-activos-fijos/>
- CEF. (2022). *Proceso de la investigación de mercados*. Marketing en el Siglo XXI. Disponible en: <https://www.marketing-xxi.com/proceso-de-la-investigacion-de-mercados-i-24.htm>
- Esparza, J. (2017). *Estructura de capital*. Facultad de licenciatura en Economía y Finanzas. Disponible en: <http://web.uqroo.mx/archivos/jlesparza/acpef140/3.3a%20Estructura%20capital.pdf>
- GRN. (2018). *Impactos ambientales*. Gestión de Recursos Naturales Disponible en: <https://www.grn.cl/impacto-ambiental.html#:~:text=El%20impacto%20ambiental%20es%20la,hombre%20o%20de%20la%20naturaleza>.
- IESS. (2022). *IESS*. Disponible en: <https://www.iess.gob.ec/home-preguntas-frecuentes/>
- Kueski, S. (2020). *Qué es un activo fijo: definición*. Staff Kueski Cultura Financiera cada día. Emprender Disponible en: <https://kueski.com/blog/finanzas-personales/emprender/que-es-un-activo-fijo/>
- Moreno, M. (2021). *El Punto de Equilibrio del negocio y su importancia estratégica*. El blog Salmon conceptos de economía. Disponible en: <https://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/el-punto-de-equilibrio-y-su-importancia-estrategica>
- Peñaloza, M. (2008). *Administración del capital de trabajo*. Perspectivas. Universidad Católica Boliviana San Pablo Bolivia. Disponible en: R <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942157009.pdf>

- Pérez, A. (2021). *Van y Tir herramientas para la viabilidad y rentabilidad de un negocio*. OBS Business School. Planeta Formación y Universidades. España. Disponible en: <https://www.obsbusiness.school/blog/van-y-tir-dos-herramientas-para-la-viabilidad-y-rentabilidad-de-una-inversion>
- Figueroa, T. (2017). *Tasa interna de retorno (TIR)*. Software del sol. Geolit, Parque Científico y Tecnológico. Disponible en: <https://www.sdelsol.com/glosario/tasa-interna-de-retorno-tir/>
- UTI. (2008). *La empresa y su entorno*. Empresa y cultura emprendedora. Cinco días. España. Disponible en: [https://www.edebe.com/educacion/documentos/830343-0-529-830343\\_LA\\_EIE\\_CAS.pdf](https://www.edebe.com/educacion/documentos/830343-0-529-830343_LA_EIE_CAS.pdf)
- Valle, A. (2015). *Investigación de Mercados*. Scielo ECOE ediciones Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000300160](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300160)

## 7.4. Anexos

### Encuesta

Señor (ita/a) el objetivo de esta encuesta es recolectar información para poder elaborar productos a base de harina con una bebida de café en la ciudad de San Cristóbal, mediante estos datos recolectados se podrá identificar que preferencias y características le gustaría encontrar en nuestro establecimiento por lo cual solicito su sinceridad al responder cada pregunta.

1.- ¿A qué categoría de edad pertenece?

29-39

40-49

50-59

2.- ¿Con que frecuencia consume derivados de la harina?

Diario

Semanal

Quincenal

3.- ¿Los miembros de su familia consumen café?

Sí

No

4.- ¿Qué tipo de pan le gustaría consumir?

Integral

Derivados de hojaldre

Pan de sal

5.- ¿De existir un establecimiento donde se elabore pan a horno de leña usted lo visitaría?

Sí

No

6.- ¿Le gustaría tener servicio a domicilio?

Sí

No

7.- ¿Cómo le gustaría la propaganda?

Radio

Redes sociales

Volantes

8.- ¿Le gustaría que en el establecimiento exista un espacio para niños?

Sí

No

9.- ¿Alguna vez su hábito de compra ha sido influenciado por las promociones del establecimiento de panadería y cafetería por las redes sociales?

Sí

No

10.- ¿Cambiaría su establecimiento preferido por uno que le brinde excelentes promociones?

Sí

No

# Proforma 1



07/02/2022  
11:07:51 AM DIDIER  
ALEJANDRO GOMEZ ZULUAGA

Dirección  
CHILE Y PORTETE Teléfonos 0979220918  
RUC 0963190038001

Cliente: María Masaquiza  
Dirección: San Cristóbal  
Ruc: 1850291152  
Vendedor: Flores Ana  
Fecha: 07 de febrero del 2022

Proforma #P000000053

Cantidad	Producto	Precio Unit	Precio Total
1.00	MESA DE ACERO INOXIDABLE	120.00	120.00
20.00	BANDEJAS	12.00	240.00
2.00	VITRINA	250.00	500.00
4.00	MESA	30.00	120.00
2.00	ESTANTERIA METALICA	45.00	90.00
1.00	SET DE CUCHILLOS	20.00	20.00
2.00	RODILLO	1.20	2.40
2.00	JARRO MEDIDOR	1.00	2.00
2.00	RASQUETA	2.00	4.00
2.0	BROCHAS	0.75	1.75
2.00	PINZAS	1.50	3.00

---

FORMA DE PAGO	EFFECTIVO	Subtotal %	1.103,15
		% Descuento	0.00 Descuento
EL VALOR TOTAL A CANCELAR DEBE SER TRANSFERIDO O DEPOSITADO EXCLUSIVAMENTE A NUESTRA CUENTA OFICIAL:		Flete	0.00
BANCO PICHINCHA		Subtotal	1.103,15
CUENTA CORRIENTE		Iva 12%	132,37
# 3438271604			
A NOMBRE DE DISTRIBUIDORA LOS PAISAS			
JHON GARCÉS PARRA		TOTAL	1.235,52





\$ 1.350,00



**AMASADORA**



\$ 1.500,00



**HORNO**



\$ 280,00



**BATIDORA 5L**



\$ 50,00



**BALANZA 5K**



\$ 800,00



**REFRIGERADORA**