



CARRERA: ADMINISTRACIÓN

TEMA:

“Proyecto de factibilidad para la creación de una empresa productora de helados artesanales con ingredientes amazónicos en el área de alimentos, ubicado en el sector noroeste, ciudad de Nueva Loja”

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

AUTOR: Chessman Alfonso Chávez Chávez

DIRECTORA: Mgs. Verónica Noemi Flores Asimbaya

D.M. Quito, 05 de marzo de 2022

DEDICATORIA

Dedico mi esfuerzo al término de esta meta estudiantil a mi familia, por ser quienes me apoyaron y confiaron en mí, a mi querido ITI que a través de los Docentes nos han enseñado grandes cosas en diferentes procesos.

AGRADECIMIENTO

A Dios por la vida, a mi familia por su confianza, a mis amigos y compañeros por animarme. Muchas gracias a todos.

AUTORIA

Yo, Chessman Alfonso Chávez Chávez, autor del presente informe, me responsabilizo por los conceptos, opiniones y propuestas contenidos en el mismo.

Atentamente

Chessman Alfonso Chávez Chávez

C.I 2100235783

D.M. Quito, 05 de marzo de 2022

CERTIFICACIÓN

Al 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.

Mgs. Verónica Noemy Flores Asimbaya

TUTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

D.M. Quito, 05 de marzo 2022

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA

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

PRIMERA: La Mgs. Verónica Noemi Flores Asimbaya y por sus propios derechos en calidad de Tutora del trabajo final de carrera; y el Sr. Chessman Alfonso Chávez Chávez, por sus propios derechos, en calidad de autor del trabajo fin de carrera.

SEGUNDA: UNO. – El Sr. Chessman Alfonso Chávez Chávez realizó el trabajo final de carrera titulado: **“Proyecto de factibilidad para la creación de una empresa productora de helados artesanales con ingredientes amazónicos en el área de alimentos, ubicado en el sector noroeste, ciudad de Nueva Loja”** para optar por el título de Tecnólogo en Administración en el Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI, bajo la dirección de la Mgs. Verónica Noemi Flores Asimbaya

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, Mgs. Verónica Noemi Flores Asimbaya en calidad de Tutora del trabajo de fin de carrera y el Sr. Chessman Alfonso Chávez Chávez 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 empresa productora de helados artesanales con ingredientes amazónicos en el área de alimentos, ubicado en el sector noroeste, ciudad de Nueva Loja”**, y conceden autorización para que el ITI pueda utilizar este trabajo en su beneficio y/o de la comunidad, sin reserva alguna.

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

Mgs. Verónica Noemy Flores Asimbaya

TUTORA

Sr. Chessman Alfonso Chávez Chávez

AUTOR

D.M. Quito, 05 de marzo 2022

ÍNDICE DE CONTENIDO	
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
AUTORIA.....	iv
CERTIFICACIÓN	v
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA.....	vi
RESUMEN.....	12
Proceso de investigación de mercados y marketing.....	32
3.1 Objetivo de mercadotecnia.....	32
3.4 Análisis de las encuestas	34
3.4.1 Análisis general.....	46
3.5 Entorno empresarial	48
3.5.1 Microentorno.....	48
3.5.2 Macroentorno	50
3.6 Producto y servicio.....	52
3.6.1 Producto esencial	52
3.6.2 Producto real	52
3.6.3 Características	53
3.6.4 Calidad	53
3.6.5 Estilo.	53
3.7 Marca.....	53
3.7.1 Producto aumentado.....	54
3.8.1 Distintivos y uniformes	54
3.8.2 Materiales de identificación	55
3.8.3 Canal de distribución y puntos de ventas.....	57
3.8.4 Riesgos y oportunidades del negocio.....	57
Fijación de precios	59
3.9 Fijación de precios por prestación de servicios.....	59
3.10 Implementación del negocio	61
4. PROCESO DERECHO EMPRESARIAL	65

5.1 Objetivo de área	68
5.2 Identificación de impactos ambientales de “El Arbolito de Lima”	68
5.3 Medidas para contrarrestar los impactos generados por “El Arbolito de Lima” ..	70
5.2 Impacto social	70
Igualdad de género	70
Generar empleo	70
Atracción de empleados	70
6. PROCESO FINANCIERO.....	72
6.1. Introducción	72
6.5. Capital de trabajo	73
6.6 Sueldos	74
6.7. Depreciación activos fijos.	75
6.8. Amortizaciones	75
6.9. Tabla de amortización	76
6.10. Estructura capital.....	76
6.11. Punto de equilibrio	77
6.12 Costo de ventas	80
6.13. Flujo de caja	80
6.14. Cálculo del TIR y el VAN	81
6.14.1. VAN (Valor Actual Neto).....	81
6.14.2. TIR (Tasa Interna de Retorno)	81
6.14.3. Cálculo de recuperación.....	82
7. CAPÍTULO.....	83
7.1. Conclusiones	83
7.2. Recomendaciones.....	84
7.3. Bibliografía	85
7.4 Anexos.....	86

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Aspectos a considerar, gerente chef	27
Tabla 2	Aspectos a considerar, mesero.	29
Tabla 3	Aspectos a considerar, cajero	31
Tabla 4	Elija su género.....	34
Tabla 5	Rango de edad de los participantes	35
Tabla 6	¿Ha probado alguna vez helado artesanal?	36
Tabla 7	Si ha probado helado artesanal ácido	37
Tabla 8	¿Recomendaría el último lugar donde degustó un helado artesanal?.....	38
Tabla 9	¿Recomendaría el último lugar donde degusto un helado artesanal?.....	38
Tabla 10	Le gustaría probar un helado artesanal sabor a	39
Tabla 11	Le gustaría probar un helado artesanal ácido, sabor a:	40
Tabla 12	¿Considera importante el ambiente dónde degustar un helado?	41
Tabla 13	¿Cómo le gustaría que fuera el lugar?.....	42
Tabla 14	Nivel de importancia de los temas de bioseguridad.....	43
Tabla 15	¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por un helado artesanal?	44
Tabla 16	¿Cuál de las siguientes promociones le gustaría que exista en el lugar? .	45
Tabla 17	Competencia directa.....	49
Tabla 18	Competencia indirecta.....	49
Tabla 19	Lista de proveedores.....	50
Tabla 20	Ficha técnica de producción, helado.	59
Tabla 21	Ficha técnica de producción, helado de dulce.....	60
Tabla 22	Arriendo del local.....	61
Tabla 23	Equipos industriales	61
Tabla 24	Equipos de computación	61
Tabla 25	Muebles y enseres	62
Tabla 26	Equipos industriales de seguridad	62
Tabla 27	Suministros de oficina.....	62
Tabla 28	Servicios básicos	63
Tabla 29	Materiales de limpieza	63

Tabla 30	Evaluación ambiental	69
Tabla 31	Activos Fijos.	72
Tabla 32	Activos diferidos	73
Tabla 33	Capital de trabajo	73
Tabla 34	Detalles de inversión	74
Tabla 35	Sueldos.	74
Tabla 36	Décimos.....	74
Tabla 37	Depreciación de activos fijos	75
Tabla 38	Porcentaje Amortización	76
Tabla 39	Amortización	76
Tabla 40	Estructura de capital	77
Tabla 41	Costos fijos.....	77
Tabla 42	Margen de contribución	78
Tabla 43	Punto de equilibrio	78
Tabla 44	Ventas proyectadas.....	78
Tabla 45	Costo de ventas.....	80
Tabla 46	Flujo de caja	81
Tabla 47	VAN/ TIR.....	82
Tabla 48	Calculo de recuperación del capital.	82

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Mapa de Procesos 1.....	16
Gráfico 2	Piramide de Maslow.....	16
Gráfico 3	Ubicación.	18
Gráfico 4	Proceso y producción de helados artesanales.....	24
Gráfico 5	Subproceso de elaboración de helado.	24
Gráfico 6	Organigrama empresarial El Arbolito de lima	25
Gráfico 7	Pregunta 1, elija su género	34
Gráfico 8	Rango de edad	35
Gráfico 9	¿Ha probado helado artesanal?.....	36
Gráfico 10	Ha probado alguna vez un helado artesanal acido	37
Gráfico 11	¿Cuál sería el sabor de helado que más le guste?.....	39
Gráfico 12	¿Qué helado ácido le gustaría probar?	40
Gráfico 13	¿Considera importante el ambiente donde degustar un helado?	41
Gráfico 14	¿Cómo le gustaría que fuera el lugar?.....	42
Gráfico 15	Nivel de importancia de los temas de bioseguridad.....	43
Gráfico 16	Valor a pagar por un helado artesanal	44
Gráfico 17	Cuál de las siguientes promociones le gustaría que exista en el lugar	45
Gráfico 18	Presentación de la marca.....	54
Gráfico 19	Distintivos y uniformes	55
Gráfico 20	Imagotipo	55
Gráfico 21	Anverso y reverso de las tarjetas de presentación.....	56
Gráfico 22	Hoja membretada de la empresa	56
Gráfico 23	Estudio arquitectónico.....	64

“Proyecto de factibilidad para la creación de una empresa productora de helados artesanales con ingredientes amazónicos en el área de alimentos, ubicado en el sector noroeste, ciudad de Nueva Loja”

Chessman Alfonso Chávez Chávez

Mgs. Verónica Noemi Flores Asimbaya

D.M. Quito 05 de marzo 2022

RESUMEN

El presente trabajo se desarrolló en el cantón de Nueva Loja, basa su contenido en la constitución de una empresa de venta de helados artesanales con sabores de frutas amazónicas, el espacio se llamará “El Arbolito de Lima”, un lugar alejado del perímetro urbano donde la naturaleza prevalecerá para dar una mejor armonía con los que pretende degustar, que son los helados artesanales.

Consta de siete capítulos divididos. En el primero y segundo se detallan todos los pasos a seguir al momento de constituir la empresa como por ejemplo permisos para iniciar funciones, identificación de microentorno y macroentorno, temas administrativos como base de funcionamiento al identificar el personal que direccionará la empresa y demás colaboradores.

En el capítulo tercero se encuentra lo referente a la investigación de mercado, se realizó esta acción con la ayuda de una encuesta aplicada a varios voluntarios a través de redes sociales con esta acción se puede conocer el interés de los ciudadanos por esta clase de espacios que se dedican a la comercialización de productos en el caso especial de “El Arbolito de Lima” al producir helados artesanales con sabores de frutas amazónicas.

Lo referente al proceso de derechos y constitución legal de la empresa se lo detalla en el cuarto capítulo, aquí se puntualiza todo lo necesario a obtener antes de aperturar la empresa, es decir, la clase de permisos necesarios para presentar con las autoridades competentes y con ello iniciar operaciones de “El Arbolito de Lima”.

Al final de este trabajo, se encuentran los capítulos sexto y séptimo, en el sexto se encuentra el proceso o análisis financiero en el cual se analiza la factibilidad de la empresa al analizar, enumerar y detallar todos los activos fijos, pasivos, cálculo del punto de equilibrio e identificación del VAN y del TIR. En el séptimo capítulo encontramos las conclusiones y recomendaciones.

2. ORGANIZACION EMPRESARIAL

2.1 Creación de la empresa

“El Arbolito de Lima” surge de la necesidad de brindar productos y servicio de calidad dentro la comunidad y ambiente caluroso que tenemos en nuestra localidad, con materia prima de nuestra zona es decir frutos de nuestra amazonia, ingredientes únicos de nuestra localidad. Cada día nuestra comunidad es asediada por elevadas temperaturas y buscan un lugar de disfrutar en familia un helado, juegos de mesa y disfrutar de un agradable ambiente, esto es lo que ofrece heladería “El Arbolito de Lima” cuyo propósito es brindar productos con altos estándares de calidad y un servicio inigualable.

2.2 Descripción de la Empresa

2.2.1 Importancia

La heladería permite saciar tu sed y al mismo tiempo, deleitar un sin número de sabores a tu paladar, otro punto que es importante a tratar que nuestros clientes se sientan bien al momento de degustar nuestros productos no solo sentirse satisfechos por calmar sed o calor sino también sentirse con la atención brindada, el ambiente y el entorno, es importante resaltar que “El Arbolito de Lima”, estaría ubicada dentro de un espacio pequeño, acogedor y alrededor, un bello jardín, con flores naturales, un piso empedrado, iluminación natural y artificial, el techo con madera de los alrededores de árboles caídos cuidando así la naturaleza, atraerá a una gran cantidad de clientes agobiados por tanto estrés que los rodea en esta nueva era tecnológica y disfrutar de un lugar así tendrá muchos beneficios para todas ellas.

Es necesario que estos espacios como heladerías tengan un entorno más natural, la cual “El Arbolito de Lima” se encuentra alineada con la naturaleza y una proyección a la tranquilidad, paz y armonía cuya clientela se sienta tranquila y disfrute un momento agradable conjunto a su familia y degustar de un buen helado.

2.2.2 Características

Responsabilidad social: El Arbolito de Lima entiende que debido a la situación de emergencia que se encuentran es importante crear protocolos de bioseguridad para que clientes se sientan seguros dentro de las instalaciones.

Investigación e innovación: “El Arbolito de Lima” estará en constante preparación e innovando sabores que sean agradables al público y también con encuestas al público para así estar atento a sus pedidos.

Responsabilidad Ambiental: “El Arbolito de Lima” es consciente del impacto en el medio ambiente debido a la contaminación, es por eso que se reciclará y separará los desechos para manejar mejor su desecho. Contará con utensilios biodegradables agradables con el ambiente, evitando el uso excesivo de plástico.

2.2.3 Actividad

“El Arbolito de Lima” será un establecimiento de servicio, específicamente de helados ácidos, de sal y dulces con ingredientes de la amazonia únicos para el paladar, para degustar en el establecimiento y para llevar, así también como fuentes de soda y venta restringida de bebidas alcohólicas.

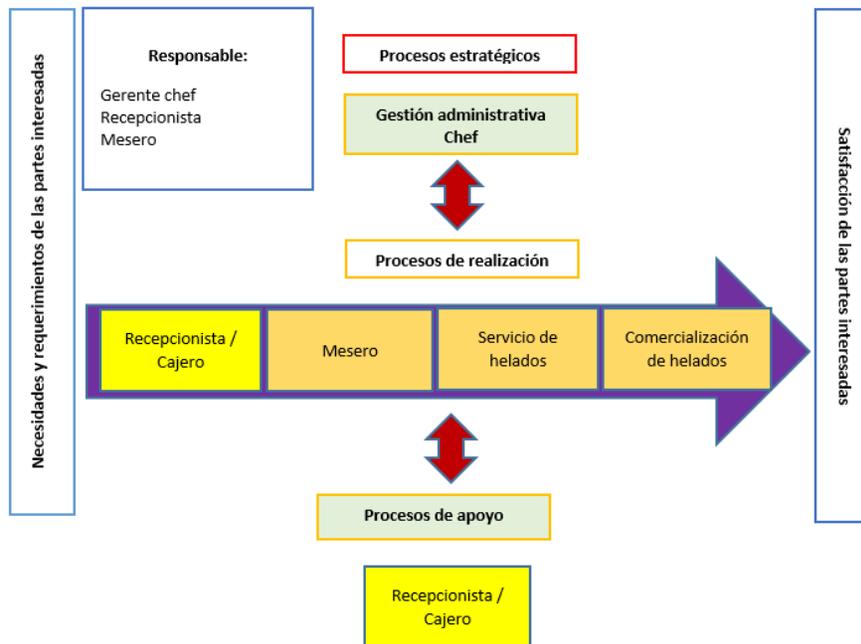
2.3 Tamaño de la empresa

“El Arbolito de Lima” es una microempresa que contará con 3 áreas básicas: área ejecutiva, área de producción y almacenamiento, y área de servicio.

La empresa contará con:

- Gerente chef.
- Recepcionista / cajero/a
- Mesero/a

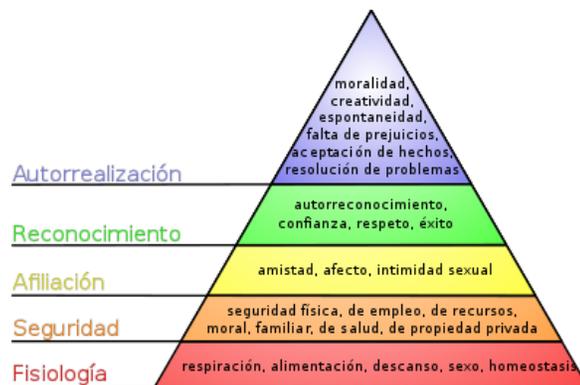
Gráfico 1 Mapa de Procesos 1.



Nota. Hace referencia al mapa de procesos de la empresa

2.4 Necesidades a satisfacer

Gráfico 2 Piramide de Maslow.



Nota. Hace referencia a la pirámide de Maslow

2.4.1 Necesidad Fisiológica.

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

2.4.2 Necesidad de Seguridad.

En primer lugar, está la seguridad alimentaria, que abarca todo respecto a buenas prácticas de manufactura (BPM). Los helados y bebidas ofrecidos en el restaurante estarán sometidos a diferentes protocolos de seguridad alimentaria para que el producto final llegue en óptimas condiciones para el consumo, para ello habrá un estricto control en la cadena de producción haciendo énfasis en la bioseguridad, desde la adquisición de la materia prima hasta la entrega al cliente.

Luego está la seguridad a la integridad física del cliente, la cual se garantizará brindándole un ambiente tranquilo y calmado, en donde pueda sentirse seguro, además de contar con cámaras de seguridad.

Finalmente está la seguridad hacia los trabajadores de la empresa, esta se va a garantizar mediante el cumplimiento de todas las leyes y reglamentos del trabajo vigentes en Ecuador, respetando los derechos de los trabajadores, velando por su seguridad física y mental, mediante la firma de un contrato donde especifique lo dicho anteriormente.

2.4.3 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 parte de una familia ya que esto es “El Arbolito de Lima”, una empresa familiar, además de incentivar la creatividad y habilidades de cada uno de los trabajadores que aporten con sus ideas y sintiéndose que pueden dar más a la empresa.

La siguiente necesidad es externa y es la siguiente, la cual trata de la relación empresa-clientes. “El Arbolito de Lima” busca siempre mantener relaciones de confianza y solidaridad con sus clientes y proveedores a través de una comunicación clara, un proceso de supervisión y control de la producción para garantizar calidad en los productos finales, además de una capacitación semestral al personal, y así poder brindar un servicio de calidad para los clientes.

2.4.4 Necesidad de Reconocimiento.

A través de la investigación de la repostería en cuanto a la heladería tradicional y actual, la innovación de los helados ácidos, la temática del restaurante y la entrega de productos finales de primera calidad a precios accesibles para el target al que irá dirigido el restaurante, se buscará tener éxito y con esto poder satisfacer esta necesidad.

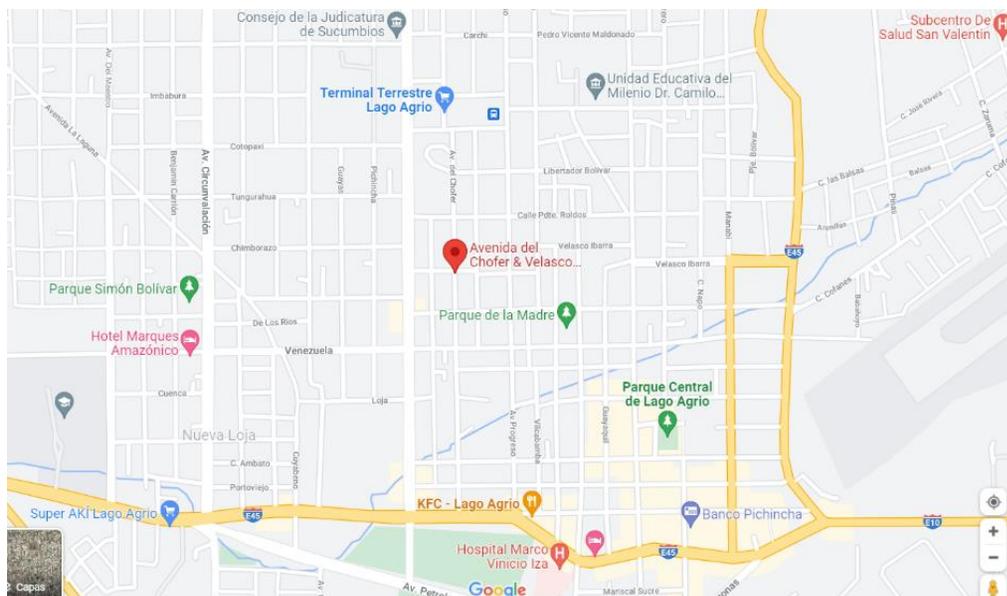
2.4.5 Necesidad de Autorrealización.

“El Arbolito de Lima” llegará a ser una empresa reconocida no solo por su innovación de sus helados, sino por su compromiso del sector beneficiando a la comunidad apoyando en actos sociales en favor al barrio y con sus trabajadores.

2.5 Localización de la empresa.

“El Arbolito de Lima” estará ubicado en la ciudad de Nueva Loja, provincia de Sucumbíos, Ecuador, en el noroeste de la ciudad, calles Avenida del Chofer y Velasco Ibarra, barrio El Chofer.

Gráfico 3 Ubicación.



Nota. Hace referencia a la ubicación de la empresa

2.6 Filosofía Empresarial

2.6.1 Misión.

“El Arbolito de Lima” es una empresa la cual mediante investigaciones en la gastronomía aplica procesos de innovación a la heladería tradicional introduciendo ingredientes de nuestra Amazonia, los cuales dan un sabor peculiar, en donde el público pueda relajarse y a la vez disfruten de nuestros helados y demás productos ofrecidos y de un equipo de trabajo altamente capacitado.

2.6.2 Visión.

Al 2027, El arbolito de Lima, se establecerá como un referente dentro del ámbito de heladería tradicional con ingredientes Amazónicos en un entorno más natural y amigable con el medio ambiente.

2.6.3 Objetivos

a) General

- Brindar al cliente una variedad de helados artesanales de alta calidad a precios accesibles y con la utilización de productos amazónicos en un ambiente acogedor.

b) Específicos

- Investigar, crear e innovar un número accesible de helados dulces y de sal acompañados de su toque ácido que le dan los productos amazónicos.
- Capacitar semestralmente a los empleados para ofrecer un servicio y una atención al cliente de alto nivel.
- Diseñar una carta menú con helados de diferentes sabores, poniendo como base los productos amazónicos.

2.6.4 Meta.

Tener una heladería con un entorno natural y ambiente familiar que las familias visiten y sacien su sed y complazcan sus ganas en los diferentes sabores a ofrecer, 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.

2.6.5 Estrategias

- Estudiar las distintas preferencias, sugerencias y necesidades de los clientes potenciales del sector centrándonos en las familias que viven por la localidad y sus alrededores.
- Crear un menú atractivo de helados y bebidas con temática de productos amazónicos en base a los resultados obtenidos en el estudio de mercado.
- Proporcionar juegos recreativos para niños y adultos tales como: jenga, fútbolín, dardos, entre otros, así como también una pantalla gigante para que puedan disfrutar videos musicales o partidos de futbol según la ocasión.

2.6.6 Políticas.

De los trabajadores

- Ser puntuales y responsables con la empresa, cumplir con los horarios, metas y tareas establecidas por el establecimiento.
- Ser respetuosos con los compañeros, con el público y con la empresa.
- Llevar siempre su uniforme de trabajo dentro de las instalaciones.
- No libar en vías públicas utilizando el uniforme de trabajo.
- Cuidar de su aseo y presentación personal.
- Mantener el orden de su área y limpieza de la tal.
- Cumplir estrictamente con las tareas que les sean asignadas a cada uno de los trabajadores.

- Mantener relaciones estrictamente laborales dentro de la empresa, toda relación de índole amorosa está prohibida dentro de las instalaciones.
- 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.

2.6.7 FODA.

Fortalezas.

- Productos innovadores y con altos estándares de calidad.
- Temática natural de la Amazonia, ambiente e ingredientes de la naturaleza de la zona dentro de la heladería.
- Un equipo de trabajo capacitado y comprometido con lo que hace.
- Instrumentos y maquinaria de alta calidad que facilita el trabajo del personal.

Oportunidades.

- Poca competencia en cuanto a locales de heladería en sabores amazónicos a los alrededores.
- Estará ubicado en una avenida transitada ya que es la que conecta hacia el terminal terrestre y es muy conocida.
- La gran cantidad de cooperativas de taxis y buses que se ubicaran cerca de la heladería.
- Contará con proveedores fieles, de confianza, responsables y con materia prima de alta calidad.

Debilidades.

- El espacio físico limitado del restaurante.
- No establecer un orden claro en los procesos de producción y servicio.

Amenazas

- 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.
- La creciente delincuencia nacional a raíz de la emergencia sanitaria.

2.7 Desarrollo organizacional

2.7.1 Tipo de Estructura.

Diferenciación

En “El Arbolito de Lima” 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.

- Chef propietario

Nivel Operativo.

- Recepcionista / cajero/a
- Mesero/a

2.7.2 Formalización.

“El Arbolito de Lima” se registrará a manuales de procesos, políticas, normas y estrategias basadas en la misión de la misma mencionadas anteriormente, creada para su identificación, y en la búsqueda del cumplimiento del ordenamiento jurídico vigente, cumplimiento de impuestos, cotizaciones a la seguridad social y la legislación laboral.

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

2.7.3 Centralización – Descentralización

“El Arbolito de Lima” centrará sus actividades en las áreas de producción y recreación; de estas depende la satisfacción de los clientes y la creación de valor para el posicionamiento de la empresa a nivel nacional.

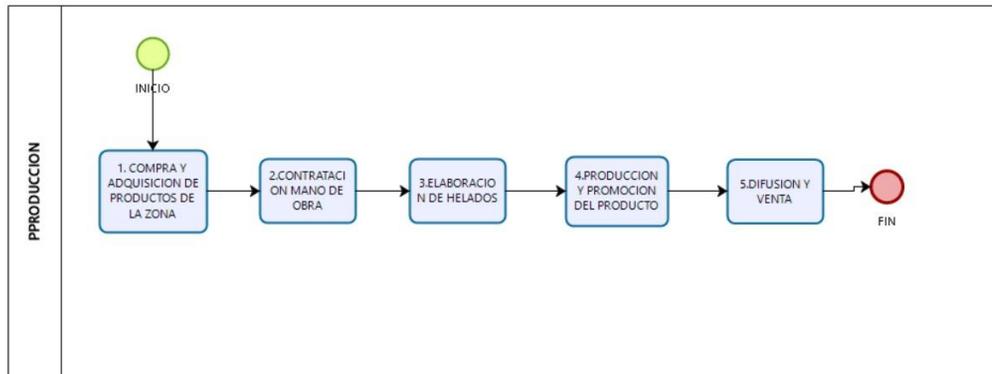
La descentralización se dará en la delegación de funciones a partir del nivel Gerencial permitiendo, las sugerencias, participación, la toma de decisiones y el empoderamiento de los empleados, todo esto en el beneficio y satisfacción de los clientes y en el reconocimiento de la empresa.

2.7.4 Integración.

La integración organizacional se basará en el sistema de gestión a través de los procesos de compras, ventas y producción, este sistema permitirá llevar un control completo de entradas y salidas con los Kardex 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.

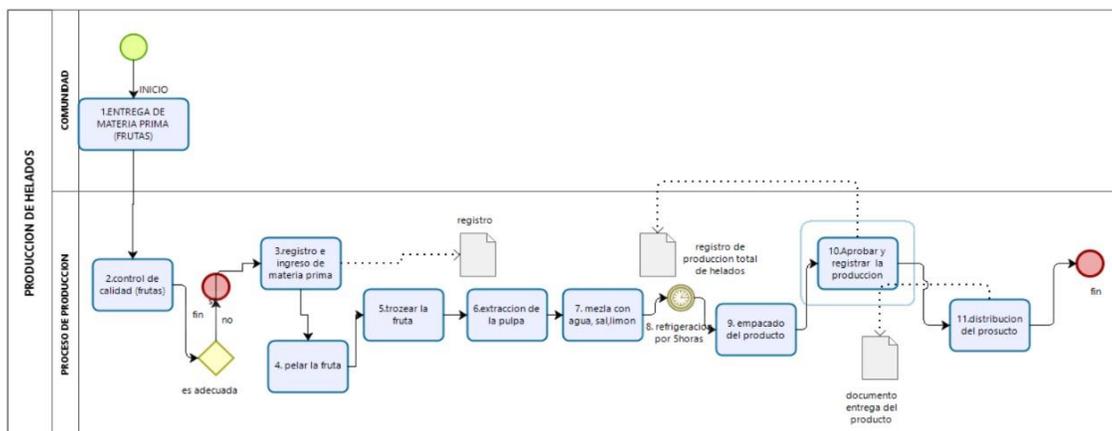
2.7.5 Procesos

Gráfico 4 Proceso y producción de helados artesanales.



Nota. Este diagrama representa el macroproceso en función de la estructura de la empresa, desde su inicio hasta el producto final, fue elaborado por el autor.

Gráfico 5 Subproceso de elaboración de helado.



Nota. Este diagrama representa el macroproceso en función de la estructura de la empresa, desde su inicio hasta el producto final, fue elaborado por el autor.

2.8 Organigrama Empresarial.

Gráfico 6 Organigrama empresarial El Arbolito de lima



Chavez, Ch. (2022). *Organigrama empresarial El Arbolito de lima*. Nueva Loja.

2.9 Funciones del personal

PUESTO DE GERENTE CHEF

Detalles generales del puesto de Gerente Chef.

Empresa	Arbolito de lima
Unidad administrativa	Gerente
Misión del puesto	Supervisar las funciones delegadas a los empleados para un eficiente manejo general de todas las áreas, solucionar anomalías e inconvenientes presentados en la empresa, atender las quejas que se presenten por parte de los empleados y clientes, dirigir la cocina y responsabilizarse ante la dirección de la empresa, distribución del trabajo para los empleados del establecimiento, compra de materia, preparación de helados, alimentación y presentación del producto final antes de llegar al comensal.
Denominación del puesto	Gerente Chef.
Rol del puesto:	<ul style="list-style-type: none"> - Administración y supervisión de procesos de producción. - Planificación de procesos de venta y distribución de alimentos y bebidas. - Organización y dirección del inventario de productos procesados. - Coordinación en el pago a proveedores y personal. - Control en los diferentes procesos de la empresa, antes, durante y después de la venta de productos.
Remuneración	\$ 550,00

Aspectos a considerar

Tabla 1 Aspectos a considerar, gerente chef

Instrucción formal	Experiencia	Capacitación	Competencias del puesto
<p>Tecnólogo en Gastronomía o superior.</p> <p>Al menos un idioma fluido aparte del nativo.</p> <p>De preferencia inglés.</p>	<p>Mínima 1 1/2 año en el cargo de Gerente-Chef.</p>	<p>Técnicas de vanguardia e innovación.</p> <p>Procesamiento de alimentos. Protocolo de servicio.</p> <p>Administración de empresas; alimentos y bebidas.</p> <p>Conocimiento y dominio de cocina en cuanto a heladería comida rápida y coctelería.</p>	<p>Puntualidad</p> <p>Respeto</p> <p>Adaptabilidad.</p> <p>Análisis de problemas.</p> <p>Análisis numérico.</p> <p>Atención al cliente.</p> <p>Liderazgo.</p> <p>Planificación y organización.</p> <p>Trabajo en equipo.</p> <p>Tenacidad.</p> <p>Responsabilidad.</p>

Nota. Hace referencia a los aspectos a considerar referente al cargo de gerente chef

PUESTO DE MESERO

Detalles generales del puesto de mesero

Empresa	Arbolito de lima
Unidad administrativa	Mesero
Misión del puesto	Servir eficazmente al cliente durante su experiencia en el establecimiento, tomando órdenes o sirviendo platos, y recomendarlos si fuese necesario.
Denominación del puesto	Mesero
Rol del puesto	<ul style="list-style-type: none"> - Buena organización en actividades de limpieza y presentación de mesas para atención a los clientes. - Mantener una comunicación eficaz con el área de producción. - Tener dotes de buena atención al cliente. <p>Ser organizado al momento de tomar comandas.</p> <p>Prestar servicio a la mesa y guiar del cliente durante su experiencia en el restaurante.</p> <p>Tener una capacidad de madurez y tolerancia.</p> <p>Capacidad para resolver conflictos</p>
Remuneración	\$ 425,00

Aspectos a considerar

Tabla 2 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. Toma de comandas.	de al de Adaptabilidad. Análisis de problemas. Comunicación. Compromiso. Puntualidad. Capacidad de escucha. Iniciativa. Trabajo en equipo

Nota. Hace referencia a los aspectos a considerar referente al puesto de mesero

PUESTO DE CAJERO - RECEPCIONISTA

Detalles generales del puesto de cajero - recepcionista.

Empresa	Arbolito de lima.
Unidad administrativa	Cajero.
Misión del puesto	Estará encargado de la recaudación en la caja, de actividades relacionadas a reservas y asignación de mesas, así como también de guiar y delegar utilización de mini juegos.
Denominación del puesto	Cajero
Rol del puesto	<ul style="list-style-type: none"> - Planificar previamente y de acuerdo al orden de salida, el cobro por concepto de servicios en caja. - Atención al cliente, manejo de dinero, recaudación, realización de reservas y asignación de mesas. - Dirigir al personal de servicio para una asignación de algún detalle adicional al cliente. - Coordinar actividades del personal a su cargo, pudiendo ser los meseros. - Controlar el buen servicio y presentación de alimentos.
Remuneración	\$ 425,00

Aspectos a considerar

Tabla 3 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>	Al menos 1 año de experiencia.	<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>Análisis numérico.</p> <p>Atención al cliente.</p> <p>Respeto</p> <p>Comunicación.</p> <p>Puntualidad</p> <p>Planificación y organización.</p> <p>Sociabilidad.</p> <p>Honestidad.</p> <p>Trabajo en equipo.</p> <p>Responsabilidad.</p>

Nota. Hace referencia a los aspectos a considerar del puesto de cajero

Proceso de investigación de mercados y marketing

3.1 Objetivo de mercadotecnia

Elaborar helados artesanales ácidos y dulces con productos de la Amazonía para comercializarlos en un ambiente acogedor en donde la naturaleza sea la pieza fundamental de la presentación, dando a conocer la importancia que tiene el medio ambiente para la empresa “El Arbolito de Lima”.

3.2 Investigación de mercado

Para la obtención de información referente al mercado, se construyó un cuestionario como instrumento investigativo, la técnica de la encuesta y el método descriptivo fueron utilizados para evidenciar resultados. Las personas quienes contestaron las interrogantes de manera libre y voluntaria, respondieron a un total de 12 preguntas cerradas relacionadas netamente con el tema de helados artesanales que ofertará “El Arbolito de Lima”.

3.2.1 Modalidad

Para la aplicación de la encuesta, se consideró la importancia del cuidado personal por la presencia de la pandemia del Covid-19, y al tener que compartir un lapso de 5 minutos aproximadamente de ser presencial, se tomó la decisión de aplicar la encuesta de forma virtual. Se compartió el enlace en los diferentes grupos de WhatsApp y Facebook, previa autorización de los administradores, se consideró que sean del Barrio el Chofer en Nueva Loja.

3.3 Plan de muestreo

Según el PDOT (2020), del cantón Lago Agrio, la población de la ciudad de Nueva Loja es de 75.449 habitantes. Para la aplicación de la encuesta se procedió a segmentar el número de participantes, tomando en consideración únicamente al barrio El Chofer, lugar donde se instalará “El Arbolito de Lima”, existen en el lugar un aproximado de 200 personas, por lo que, al aplicar la fórmula para la obtención del número de

encuestas a aplicar, se obtiene como resultado que deberán ser 132 personas, los datos se reflejan de la siguiente manera:

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

Donde:

N=Población segmentada: 200

Z=Nivel de confianza 95% (3.84)

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

$$n = \frac{200 * (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2 * (150 - 1) + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{192}{1.4579}$$

$$n = 131.75$$

3.4 Análisis de las encuestas

1. Pregunta 1: Elija su género

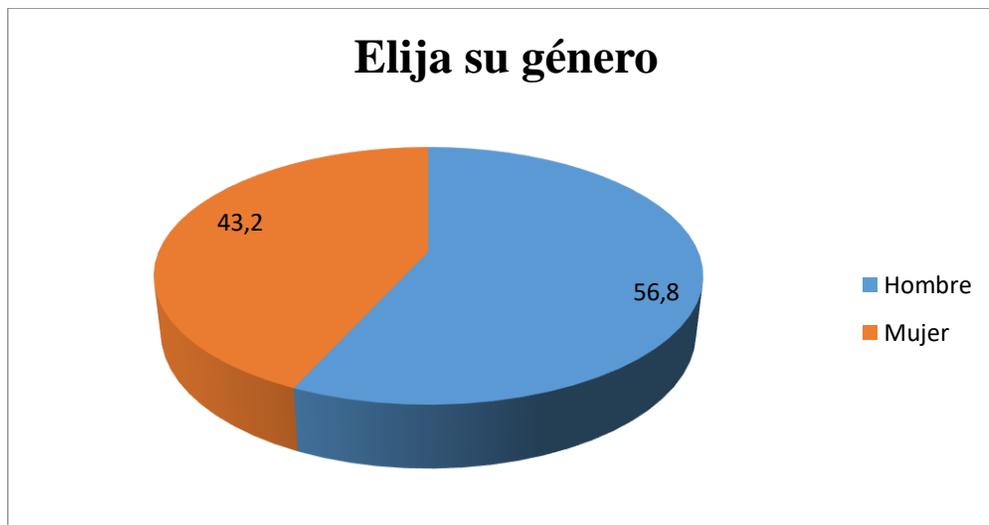
Tabla 4 Elija su género

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Hombre	75	56,80%
Mujer	57	43,20%
Total	132	100,00%

Nota. La tabla 1, representa los detalles del género de los encuestados, fue elaborado por el autor, (2022).

Representación gráfica

Gráfico 7 Pregunta 1, elija su género



Nota. El gráfico 1, hace referencia al porcentaje de personas por género que participaron en la encuesta.

Análisis de la pregunta 1

Se consideró necesario indagar sobre el género al que pertenecen los participantes de la encuesta virtual, dando como resultado que, la gran mayoría de encuestados son varones, quienes tienen un porcentaje de representación del 56,80%, es decir 75 personas, mientras que el 43,20% restante corresponde a las mujeres con un total de 57 encuestadas.

2. Pregunta 2: Elija su rango de edad

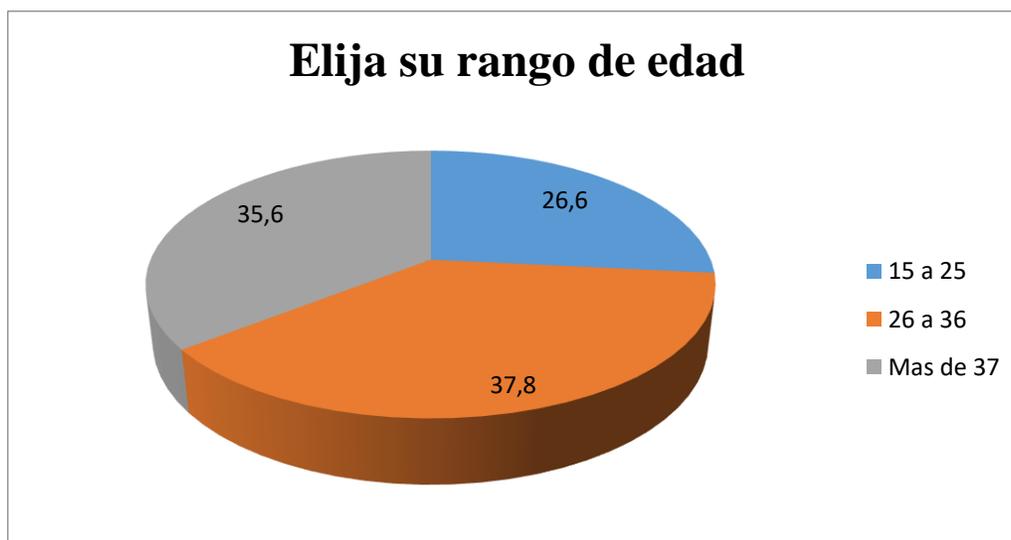
Tabla 5 Rango de edad de los participantes

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
De 15 a 25	35	26,60%
De 26 a 36	50	37,80%
Mas de 37	47	35,60%
Total	132	100,00%

Nota. La tabla 2, representa los detalles del rango de edad de los encuestados, fue elaborado por el autor, (2022).

Representación gráfica

Gráfico 8 Rango de edad



Nota. El gráfico 2, hace referencia al porcentaje del rango de edad de las personas que participaron en la encuesta.

Análisis de la pregunta 2

En la pregunta 2 y con respecto al rango de edad de los participantes se han obtenido los siguientes resultados, entre 15 a 25 años, se tiene un total de 35 personas, correspondiente al 26,60% del total. En el rango de edad de 26 a 36 años, se obtienen como resultado la existencia de 50 personas que representa el 37,80%, finalmente en el rango de edad de más de 37 años, se tienen registrado 47 personas, mismas que corresponden al 35,60%.

3. Pregunta 3: ¿Ha probado alguna vez helado artesanal?

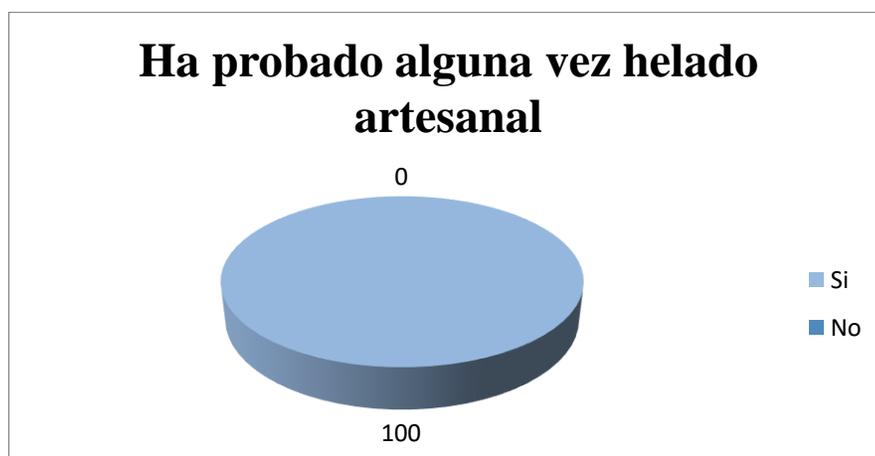
Tabla 6 ¿Ha probado alguna vez helado artesanal?

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	132	100,00%
No	0	0%
Total	132	100,00%

Nota. La tabla 3, para conocer si los encuestados han probado helado artesanal, fue elaborado por el autor, (2022).

Representación gráfica

Gráfico 9 ¿Ha probado helado artesanal?



Nota. El gráfico 3, representa las respuestas con referencia a que si los encuestados han probado helado artesanal.

Análisis de la pregunta 3

Con el fin de conocer si los encuestados han probado alguna vez un helado artesanal, se procedió a estructurar la pregunta número 3, en la cual, como resultado unánime, se da a conocer que todos los encuestados han probado en algún momento un helado artesanal. Por lo que, esto puede convertirse en una ventaja para “El Arbolito de Lima”, al ser una empresa que se dedicará a elaborar estos productos de manera artesanal.

4. Pregunta 4: ¿Ha probado algún helado artesanal ácido?

Tabla 7 Si ha probado helado artesanal ácido

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	35	26,50%
No	97	73,50%
Total	132	100,00%

Nota. La tabla 4, hace referencia si ha probado algún helado artesanal ácido, fue elaborado por el autor, (2022).

Representación gráfica

Gráfico 10 Ha probado alguna vez un helado artesanal ácido



Nota. El gráfico 4, hace referencia a si han probado los encuestados helados artesanales ácidos.

Análisis de la pregunta 4

Con esta pregunta, se buscó en los encuestados conocer si en algún momento han probado un helado artesanal ácido, por lo que se obtuvieron los siguientes resultados, con un 26,50% del total, correspondiente a 35 personas han mencionado que sí han probado un helado ácido, mientras que un gran porcentaje, que es el 73,50% no lo han hecho.

5. Pregunta 5: ¿Recomendaría el último lugar donde degustó un helado artesanal?

Tabla 8 ¿Recomendaría el último lugar donde degustó un helado artesanal?

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	125	94,70%
No	7	5,30%
Total	132	100,00%

Nota. La tabla 5, refleja los datos obtenidos sobre la pregunta si recomendaría el último lugar donde degustó un helado artesanal, fue elaborado por el autor, (2022).

Representación gráfica

Tabla 9 ¿Recomendaría el último lugar donde degustó un helado artesanal?



Nota. El gráfico 5, hace referencia si recomendaría el último lugar donde degustó un helado.

Análisis de la pregunta 5

Con respecto a la pregunta 5, el 94,70% del total, esto es 125 personas han respondido que pueden recomendar el lugar donde degustaron de un helado, los lugares sugeridos fueron: En la Comunidad Amazanga, Gellarollo, Helados de paila, Las delicias de la abuela, Razu, Tuki-Helado y Yachik. Por otro lado, 7 personas, que es 5,30%, han mencionado que no recomendarían el lugar.

6. Pregunta 6: Le gustaría probar un helado artesanal sabor a: (elija máximo 3)

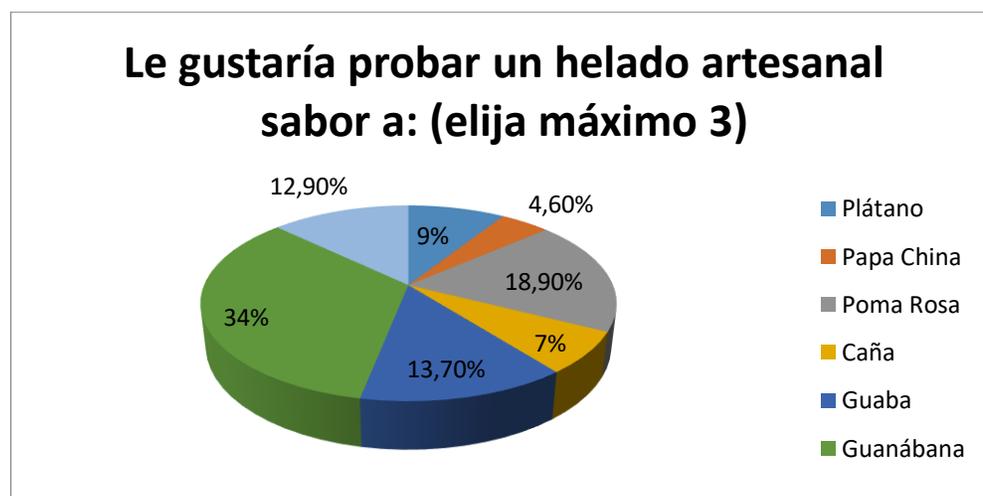
Tabla 10 Le gustaría probar un helado artesanal sabor a

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Plátano	12	9,00%
Papa China	6	4,60%
Poma Rosa	25	18,90%
Caña	9	6,90%
Guaba	18	13,70%
Guanábana	45	34,00%
Otro	17	12,90%
Total	132	100,00%

Nota. La tabla 6, refiere al sabor de helado, que le gustaría probar, fue elaborado por el autor, (2022).

Representación gráfica

Gráfico 11 ¿Cuál sería el sabor de helado que más le guste?



Nota. El gráfico 6, hace referencia al sabor de helado que más le guste.

Análisis de la pregunta 6

En la pregunta 6 existieron las siguientes respuestas, el sabor de helado que más aceptación tuvo, fue el de guanábana, con el 34,00%, seguido por el de poma rosa, con el 18,90%, luego está el de guaba con el 13,70%. El 9,00% del total corresponde a que los encuestados desearían probar un helado sabor a plátano, el 7,00% a caña y el 4,00% a papa china. Sin embargo, el 13,70% eligió la opción otro, en las sugerencias manifiestan que les gustaría, probar helados artesanales con sabor a taxo, borrojó, naranjilla, capulí, toronja roja, mora, piña y grosella.

7. Pregunta 7: Le gustaría probar un helado artesanal ácido, sabor a:

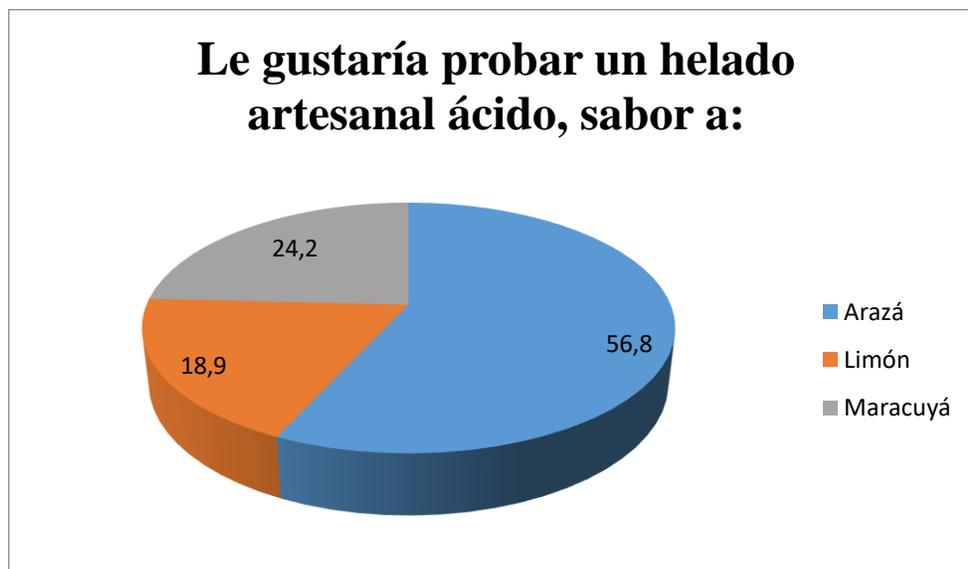
Tabla 11 Le gustaría probar un helado artesanal ácido, sabor a:

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Arazá	75	56,80%
Limón	25	18,90%
Maracuyá	32	24,20%
Total	132	100,00%

Nota. La tabla 7, representa a que helado le gustaría probar si fuera ácido, fue elaborado por el autor, (2022).

Representación gráfica

Gráfico 12 ¿Qué helado ácido le gustaría probar?



Nota. El gráfico 7, hace referencia a que helado ácido le gustaría probar.

Análisis de la pregunta 7

Con respecto a la pregunta 7, se deseó conocer de entre una lista de sabores, cuál es el sabor de helado ácido que desearían probar los encuestados, por lo que, se tiene los siguientes resultados, con un 56,80% del total, es decir 75 encuestados desean probar un helado ácido sabor a arazá, un 24,20% que son 32 encuestados, sabor a maracuyá y un 18,90%, representado por 25 encuestados, a limón.

8. Pregunta 8: ¿Considera importante el ambiente dónde degustar un helado?

Tabla 12 ¿Considera importante el ambiente dónde degustar un helado?

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	132	100,00%
No	0	0%
Total	132	100,00%

Nota. La tabla 8, representa a que helado le gustaría probar si fuera acido, fue elaborado por el autor, (2022).

Representación gráfica

Gráfico 13 ¿Considera importante el ambiente donde degustar un helado?



Nota. El grafico 8, hace referencia a que si considera importante el ambiente donde degustar un helado.

Análisis de la pregunta 8

Para esta pregunta se encontró que el 100,00% de los encuestados consideran importante el ambiente donde degustar un helado.

9. Pregunta 9: ¿Cómo le gustaría que fuera el lugar?

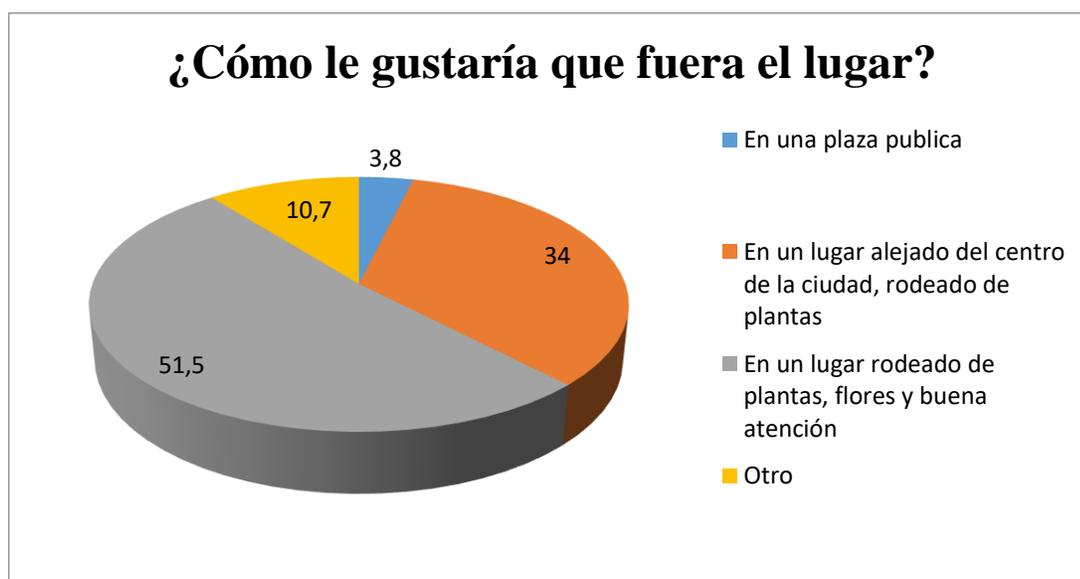
Tabla 13 ¿Cómo le gustaría que fuera el lugar?

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
En una plaza publica	5	3,80%
En un lugar alejado del centro de la ciudad, rodeado de plantas	45	34,00%
En un lugar rodeado de plantas, flores y buena atención	68	51,50%
Otro	14	10,70%
Total	132	100,00%

Nota. La tabla 9, representa a como le gustaría que fuera el lugar, fue elaborado por el autor, (2022).

Representación gráfica

Gráfico 14 ¿Cómo le gustaría que fuera el lugar?



Nota. El gráfico 9, refiere de cuál será el lugar donde prefieren tomar un helado

Análisis de la pregunta 9

En la pregunta 9, se indagó sobre el lugar en el que le gustaría degustar un helado, siendo esto que, con un 51,50% del total, correspondiente a 68 personas lo harían, en un lugar rodeado de plantas, flores y buena atención. El 34,00%, desearía que fuera en un lugar alejado del centro de la ciudad, rodeado de plantas, el 3,80% en una plaza pública y 10,70% manifiesta que puede ser en otro lugar, no refieren cual.

10. Pregunta 10: ¿Cuál es el nivel de importancia en temas de bioseguridad en un lugar de venta de helados artesanales?

Tabla 14 Nivel de importancia de los temas de bioseguridad

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy Importante	132	100,00%
Importante	0	0%
Poco importante	0	0%
Total	132	100,00%

Nota. La tabla 10, representa el nivel de importancia de los temas de bioseguridad, fue elaborado por el autor, (2022).

Representación gráfica

Gráfico 15 Nivel de importancia de los temas de bioseguridad



Nota. El grafico 10, hace referencia nivel de importancia de los temas de bioseguridad

Análisis de la pregunta 10

En la pregunta 10, el 100,00% de las personas encuetadas, es decir las 132, han manifestado que es muy importante que se tenga en cuenta los temas de bioseguridad en lugar de venta de helados artesanales.

11. Pregunta 11: ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por un helado artesanal?

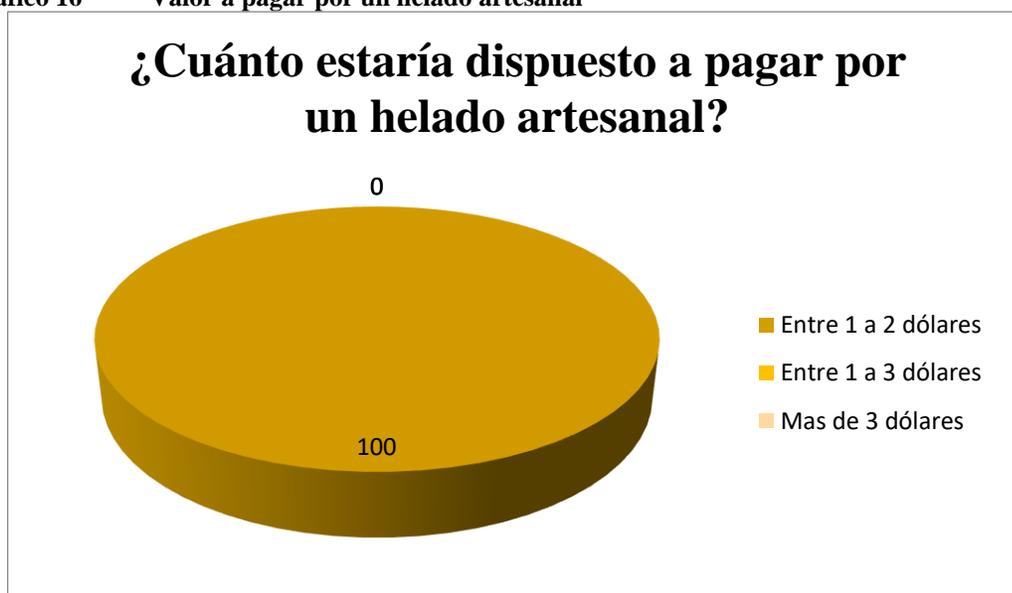
Tabla 15 ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por un helado artesanal?

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Entre 1 a 2 dólares	312	100,00%
Entre 1 a 3 dólares	0	0%
Más de 3 dólares	0	0
Total	132	100,00%

Nota. La tabla 11, representa el valor a pagar por un helado artesanal, fue elaborado por el autor, (2022).

Representación gráfica

Gráfico 16 Valor a pagar por un helado artesanal



Nota. El gráfico 11, hace referencia al valor a pagar por un helado artesanal

Análisis de la pregunta 11

El 100% de las personas encuestadas, es decir 132 personas mencionaron estar dispuestos a pagar entre 1 a 2 dólares por un helado artesanal. No existen respuestas para las otras opciones.

12. Pregunta 12: ¿Cuál de las siguientes promociones le gustaría que exista en el lugar?

Tabla 16 ¿Cuál de las siguientes promociones le gustaría que exista en el lugar?

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Dos por uno	100	75,60%
10% de descuento	25	18,90%
Tres sabores iguales el cuarto gratis	7	5,50%
Otro	0	0
Total	132	100,00%

Nota. La tabla 12, hace referencia al tipo de promociones que le gustaría tomar, fue elaborado por el autor, (2022).

Representación gráfica

Gráfico 17 ¿Cuál de las siguientes promociones le gustaría que exista en el lugar



Nota. El gráfico 12, hace referencia al tipo de promociones que le gustaría que exista en el lugar.

Análisis de la pregunta 12

En la última pregunta se decidió indagar sobre qué tipo de promociones le gustaría obtener en el lugar donde degustan un helado, teniendo que, el 75,60%, es decir 100 personas, mencionaron que les gustaría la promoción del dos por uno, el 18,90% con 25 personas quisieran obtener el 10% de descuento, y el 5,50% mencionaron que les gustaría obtener la promoción del “tres sabores iguales el cuarto es gratis”.

3.4.1 Análisis general

La presente encuesta se aplicó a 132 personas del Barrio El Chofer en la ciudad de Nueva Loja del Cantón Lago Agrio, se logró conocer sobre el interés que tienen los encuestados con el tema de la degustación de un helado artesanal con el uso de ingredientes amazónicos, valorando la importancia de estos productos y de quienes los comercializan.

Entre las primeras preguntas, se buscó conocer sobre la identidad en género y rangos de edad de los participantes, siendo así que, con un 56,80% mencionan ser varones, es decir 75 personas. El porcentaje mayoritario de participantes se encuentran en el rango de edad de entre 26 a 36 años, por lo que se considera que se tiene un grupo homogéneo en el cual se aplicó la encuesta.

Con respecto a si los participantes han probado alguna vez un helado artesanal, el 100% manifestó que, sí, sin embargo, al preguntar si han probado alguna vez uno de tipo ácido, existieron resultados divididos, solo el 26,50% que son 35 personas respondieron que, si lo han hecho, mientras que 97 personas correspondiente al 73,50% manifestaron que no, “El Arbolito de Lima” debe aprovechar esta estadística para promocionar productos y con ello captar un nicho de mercado a través de su producto estrella como lo son los helados artesanales ácidos.

Con el fin de conocer sobre su experiencia en alguna heladería, se decidió indagar sobre si recomendarían el último lugar donde degustaron un helado artesanal, por lo que 125 personas representado por un 94,70%, respondieron que sí recomendarían el lugar, solo un 7,00% mencionó que no recomendaría aquel último lugar donde degustó un helado artesanal. Se menciona que entre los lugares recomendados están: Gellarollo, helados de paila, comunidad Amazanga, las delicias de la abuela, Razu, Tuki-heladería y Yachik, establecimientos que se encuentran en el cantón Lago Agrio. Las personas que respondieron no recomendar el lugar no agregaron nombres.

Respecto a la variedad de sabores que se puedan ofertar, los resultados arrojaron que, el 34,00% de los encuestados desearía disfrutar de un helado sabor a guanábana, la poma rosa es uno de los sabores que tiene acogida con un 18,90%, y el tercer sabor con más apreciación es la guaba, con el 13,70%. Los sabores con menos aceptación son el plátano con 9,00%, la caña con el 6,90% y la papa china con un 4,60%. Se debe mencionar que, un 12,90% decidió elegir la opción “otro”, al que sugieren como sabores los de taxo, borrojó, naranjilla, capulí, toronja roja, mora, piña y grosella.

Para conocer sobre los sabores que los encuestados desearían probar, se lanzó la pregunta referente al sabor de helado artesanal ácido, que desean degustar, entre las tres opciones; arazá, limón y maracuyá, la opción con más aceptación fue la de arazá con un 56,80% seguido del maracuyá con 24,20% y finalmente el limón con 18,90%. Para “El Arbolito de Lima” es una opción atractiva, sin embargo, se debe considerar que esta fruta es de temporada, por lo que será necesario buscar métodos de conservación durante el tiempo que no esté disponible.

Al continuar con la encuesta, se preguntó a los participantes si consideran importante el ambiente del lugar donde disfrutar de un helado, teniendo al 100,00% de las personas con la respuesta de “sí es importante”, así como también que sea un lugar rodeado por plantas, flores y buena atención, también mencionan a la ubicación como un factor positivo mismo que deberá encontrarse lejos del centro de la ciudad, pocos fueron (3,80%), los que eligieron una plaza pública como lugar donde tomar un helado artesanal.

Referente a los temas de bioseguridad, los encuestados mencionan que es 100% “muy importante”, tratar los temas de bioseguridad en un lugar de venta de helados artesanales, mismos que estarían dispuestos a pagar entre 1 y 2 dólares por un helado, lo que representa que “El Arbolito de Lima” debe ajustarse a este pedido, así como también acoger la sugerencia que obtuvo mayor apoyo, misma que fue una promoción de “dos por uno” en la compra de helados, con un porcentaje del 75,60%.

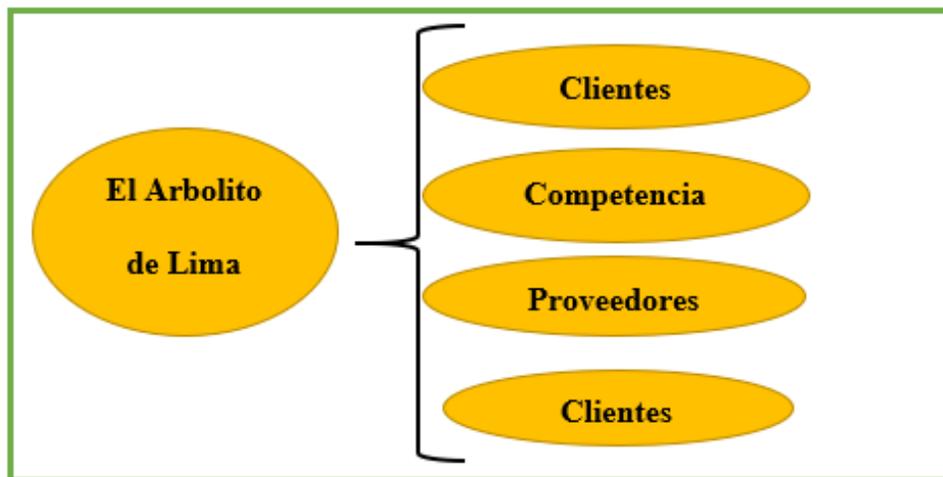
Sin duda este tipo de instrumentos ayudan en el desarrollo de la investigación, dado que se conoce de fuente directa las necesidades de los futuros clientes y con ello armar estrategias de fidelización hacia la heladería artesanal “El Arbolito de Lima”.

3.5 Entorno empresarial

3.5.1 Microentorno

“El Arbolito de Lima” considera como entes de microentorno a todos aquellos espacios en los cuales tenga control, es decir todo lo que le rodea, teniendo en cuenta esta consideración, quienes forman parte del microentorno serán; los clientes internos, la competencia directa, los proveedores que en su mayoría serán agricultores de la zona para promover el desarrollo local y los clientes, de acuerdo al siguiente gráfico:

Gráfico 13 Microentorno empresarial



Nota. Hace referencia al microentorno empresarial

Competencia directa

Para “El Arbolito de Lima”, la competencia directa será todos los establecimientos que los encuestados han propuesto, dado que se dedican a realización de helados artesanales en el mismo catón donde se ubicará la empresa, pueden ser considerados como competencia directa aquellas marcas de helados reconocidas a nivel nacional.

Tabla 17 Competencia directa

LUGAR	PRODUCTOS	CARACTERÍSTICAS
Las delicias de la abuela	Helados Bebidas gaseosas, frías calientes Pasteles	Local adecuado a las necesidades de los clientes.
Razu	Repostería Helados de paila Confitería	Tiene una gama de productos a elección del cliente.
Tuki-Helado	Helados diferentes marcas Bebidas Dulces	Variedad de productos y diferentes precios.

Nota. La tabla hace referencia a la competencia directa

Competencia indirecta

La competencia indirecta podría ser los vendedores informales que se ubican en diferentes zonas de la ciudad, centro y junto a unidades educativas, promocionan helados en la ciudad y aquellas empresas que utilicen las mismas frutas que “El Arbolito de Lima” para jugos u otras alternativas de presentación de alimentos.

Tabla 18 Competencia indirecta

LUGAR	PRODUCTOS	CARACTERÍSTICAS
Gellarollo	Helados con frutas amazónicas Bebidas gaseosas, frías calientes Pasteles	Local adecuado a las necesidades de los clientes.

Nota. La tabla hace referencia a la competencia indirecta

Sustitutos

Como lugares sustitutos se encuentran las tiendas cercanas al local en donde los clientes puedan adquirir alguna bebida.

Proveedores

Los principales proveedores que tendrá “El Arbolito de Lima” serán los agricultores locales, con ello se estará incentivando a desarrollar actividades que beneficien al desarrollo local de los productores, quienes antes de entregar la fruta deberán seleccionarla para un mejor aprovechamiento, de acuerdo a la siguiente tabla se identificara a los proveedores:

Tabla 19 **Lista de proveedores**

LISTA DE PROVEEDORES		
PROVEEDOR	FIABILIDAD Y BENEFICIOS	PRODUCTO
Agricultores locales	Fruta fresca y sin químicos Maduración de la fruta al ambiente	Fruta: arazá, maracuyá, limón, guanábana
Comercial la Gran ciudad	Variedad en productos, descuentos	Azúcar Envases para helados
Tiendas locales	Productos reconocidos y biodegradables	Palillos para helado

Nota. Esta tabla hace referencia a la lista de proveedores que el taller de reparación de celulares ofertará.

Intermediarios

Los clientes satisfechos de “El Arbolito de Lima” serán quienes actúen como intermediarios en los procesos de comercialización de productos, al ser quienes compartan información en las redes sociales y con ello poder atraer clientes.

Clientes

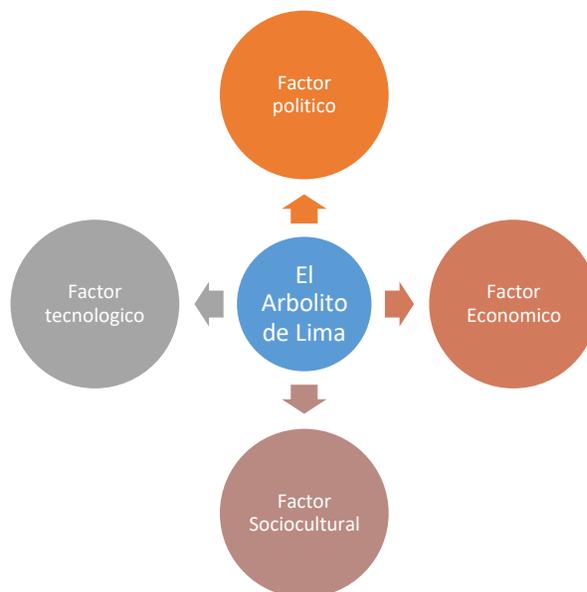
Los clientes del “Arbolito de Lima” serán todas aquellas personas varones y mujeres de diferentes edades¹ que desee degustar un helado artesanal con sabores de frutas amazónicas.

3.5.2 Macroentorno

Para el macroentorno de “El Arbolito de Lima”, se tomó en consideración algunos factores que sin duda tienen mucho que ver con progreso de las empresas, mirándolo desde una perspectiva general, los factores: políticos, económicos, socioculturales y tecnológicos serán lo que formen parte de este espacio y se realizará un análisis sobre cada uno de ellos.

¹ Ver tabla 1 y 2 de este capítulo.

Gráfico 14 Macroentorno



Nota. Hace referencia al macroentorno de “El Arbolito de Lima”

Factor político

El factor político, gira entorno a las diferentes actividades públicas que beneficien o compliquen el desarrollo de las actividades comerciales de una empresa, mucho tendrá que ver la estabilidad política y la creación de políticas públicas que beneficien al sector de la producción, por lo que se requerirá tener un ambiente estable para que el Estado pueda ejecutar acciones en beneficio de los emprendedores. Los ministerios que probablemente infieran en estas decisiones son el MINTUR, Ministerio del Interior, SRI.

Factor económico

Este factor, es sin duda uno de los más fuertes, evidentes y notables que negativamente afecto a la gran mayoría de la población, a raíz de la pandemia del Covid-19, la economía de los emprendedores tendió a la baja, por no existir un desarrollo ni activación de parámetros de compra y venta de productos. Este factor bien podría frenar el desarrollo de los negocios locales. Sin embargo y de acuerdo a Meléndez (2022), el Banco Central del Ecuador, prevé que el país tenga un direccionamiento a crecer en

por lo menos 2.54% en este año, porcentaje que en promedio encaja con el FMI, mismo que evidencia un 3.5%, convirtiéndose en un aspecto positivo para “El Arbolito de Lima”.

Factor sociocultural

Para “El Arbolito de Lima” este factor no es tan importante, según Rosique (2017), menciona que un factor sociocultural, es considerado al conjunto de factores internos como la religión, la creencia y las habilidades personales, por lo que, la empresa tendrá carta abierta a todos los clientes quienes nos visiten sin distinción alguna. Aceptar a los clientes sin distinción alguna, ayudará al manejo de una fidelización de clientes.

Factor tecnológico

Es un factor importante para la empresa, puesto que los productos y promociones serán exhibidos a través de redes sociales, como Facebook, Instagram y Whatsapp, en algunos casos se considerará pagar un valor monetario por publicidad y en otros, se aprovechará la gratuidad para dar a conocer lo mejor de “El Arbolito de Lima”

3.6 Producto y servicio

Los productos que “El Arbolito de Lima” ofertará a sus clientes y visitantes, serán una gama de helados artesanales con sabores amazónicos, destacando los de tipo ácido, aprovechando las frutas de estas características.

3.6.1 Producto esencial

El producto esencial de esta empresa será brindar una atención personalizada a la hora de elegir la mejor opción de helado, se harán pequeñas muestras de helados para que lo puedan saborear en caso de dudas antes de elegir. El valor agregado de la “excelente atención” será parte del producto esencial.

3.6.2 Producto real

Se considera como producto real al helado que será entregado al consumidor, mismo que llevará una etiqueta de presentación en donde consten la lista de ingredientes, la fecha de caducidad y la fecha de producción.

3.6.3 Características

“El Arbolito de Lima” tendrá como característica esencial ubicarse en un lugar alejado de la zona urbana, en donde se pueda disfrutar de un ambiente agradable y acogedor, rodeado por plantas ornamentales entre ellas orquídeas amazónicas, de igual forma se prevé tener una mini parcela con las frutas que se utilizan para la elaboración de helados, todo esto acompañado de una excelente calidad en la atención al cliente.

3.6.4 Calidad

La calidad del producto se verá reflejado en los helados artesanales, dado que, para llegar a este punto se seleccionará la mejor fruta, que sea fresca y buena para poder realizar los helados artesanales, la fruta será 100% natural y cosechada por agricultores de la zona.

3.6.5 Estilo

Para el buen funcionamiento de “El Arbolito de Lima” el estilo consistirá en consentir a los clientes con una magnífica atención, y a los colaboradores capacitarlos y motivarlos día con día, con ello se podrán fortalecer las líneas de acción encaminadas a este proceso.

3.7 Marca

Para la marca, se ha previsto tener en consideración un árbol, el nombre y un slogan, el estilo rústico de “El Arbolito de Lima”, hará que marque impacto. El mejor helado ácido amazónico, será el slogan que se adopte para poder darle una mejor introducción al mercado. De acuerdo a investigaciones referente a sueños y significados, un árbol seco, significa que “es bueno estar dispuesto a comenzar una nueva etapa”, por lo que sí representa la idea de negocio de la empresa, no es necesario agregarle “color” si verdaderamente se conoce un significado. El pájaro, en conjunto con el mismo árbol (que bien podría ser un cedro), garantiza la biodiversidad que existe en la Amazonía.

Gráfico 18 Presentación de la marca
El Arbolito de Lima



ará.

El mejor helado amazónico!!!

3.7.1 Producto aumentado

La comercialización de helados con un excelente sabor será el resultado final de la empresa, sin embargo, la presentación de los mismos y la presencia de fruta en cada uno de estos productos serán las características para que las personas deseen consumir cada vez más los helados de “El Arbolito de Lima”.

3.8.1 Distintivos y uniformes

Los tres colaboradores de “El Arbolito de Lima” llevarán un uniforme acorde a las actividades que se realizan en el lugar, es decir algo ligero que pueda conllevar un manejo de las actividades responsablemente, una camiseta color verde, representando la naturaleza, un jean azul y su mascarilla serán los distintivos que obligatoriamente deberán cumplir los colaboradores, los zapatos serán de color azul.

Gráfico 19 Distintivos y uniformes



3.8.2 Materiales de identificación

Al referirse a los materiales de identificación, “El Arbolito de Lima” tiene previsto mantener un imagotipo, una tarjeta de presentación y hojas membretadas, en cada uno de ellos se instaurará el slogan, direcciones y números telefónicos en los cuales se pueda solicitar información, de este modo se tiene los siguientes materiales de identificación:

a) Imagotipo

Gráfico 20 Imagotipo

El Arbolito de Lima



El mejor helado amazónico!!!

Nota. Hace referencia al imagotipo de heladería “El Arbolito de Lima”

b) Tarjetas de presentación

Gráfico 21 Anverso y reverso de las tarjetas de presentación



Nota. Hace referencia a las tarjetas de presentación de la empresa

c) Hojas membretadas

Gráfico 22 Hoja membretada de la empresa



Nuevo Loja – Ecuador
Teléfono: 0968489725

Nota. Hace referencia a la hoja membretada de la empresa

3.8.3 Canal de distribución y puntos de ventas

Para “Arbolito de Lima” vendría a ser un canal de distribución directa, ya que es del productor al consumidor final, además, es necesario contar con las redes sociales como canales de distribución, dado que es el medio por el cual se puede llegar a personas, al ser un instrumento de difusión masiva. Además, se pedirá apertura para la presentación del producto en medios de comunicación visual y escritos de la ciudad. Para este gasto se tiene previsto identificar un rubro de \$90,00 (noventa dólares) mensuales, dando como resultado \$1.080,00 dólares al año.

a) Promoción

Las promociones son las que permiten que el número de clientes aumente, por lo que “El Arbolito de Lima” se encargará de organizar diversos tipos de promociones acorde a una planificación, entre las promociones existirá el dos por uno, tres sabores iguales el cuarto gratis y porcentajes de descuento.

b) Contacto

Los números de contacto, así como mensajes por redes sociales serán los que se pongan a disposición de los clientes para poder comunicarse con la empresa. Se llevará un control de llamadas y mensajes para un encuadre de comunicaciones a final del día, con esto se comprobará que tan efectivo son estos métodos.

c) Financiamiento

Para el financiamiento de “El Arbolito de Lima”, será necesario acudir a una entidad bancaria y solicitar un préstamo, con este capital se podrá realizar todo lo previsto en sus etapas principales y mejorar continuamente.

3.8.4 Riesgos y oportunidades del negocio

Al ser una empresa nueva en el mercado, esta afronta riesgos, uno de ellos es lidiar con las marcas ya existentes en la localidad, por lo que, será necesario brindar un servicio y un producto de calidad para fidelizar clientes.

La competencia desleal siempre será un riesgo, dado que es una forma de hacer negocio, lastimando al resto de emprendimientos, para evitar esto, será necesario estar atentos y responder brindando un servicio de calidad a los clientes. Por otro lado, una de las principales oportunidades será la de dar a conocer el trabajo de los productores de fruta amazónica, pagar un precio justo y tener fruta de calidad, fresca, sana y sin la utilización de químicos.

Fijación de precios

3.9 Fijación de precios por prestación de servicios

“El Arbolito de Lima” prevé fijar precios netos de acuerdo al costo de producción, agregarle un valor por concepto de ganancia y utilidad, mismo que servirá para completar el pago de arriendo y colaboradores, así como para algún gasto que la empresa requiera.

Tabla 20 Ficha técnica de producción, helado.

		FICHA TÉCNICA DE PRODUCCIÓN HELADO	
		HELADO ACIDO	
NOMBRE DEL PRODUCTO:	Helado ácido distintos sabores ²	Código: EAL-001	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	04/02/2022	Gerente: Chessman Chávez	
DETALLE		COSTO	TOTAL
Helado ácido		\$0.70	\$0.70
FOTOGRAFÍA		Total, bruto	\$0.70
 <p style="text-align: center;">Fotografías referenciales</p>		12% imprevistos	\$0.084
		Total, neto	\$0.78
		Gastos Adminis 12%³	\$0.09
		45% mano de obra	\$0.35
		Subtotal	\$1,22
		12% IVA	\$0.14
		25% servicio	\$0.30
Total	\$1,66		

Nota. Esta ficha, hace referencia al valor a cobrar por concepto de mano de obra, fue elaborado por el autor

² Únicamente cambiaría el sabor de la fruta, los costos de materia prima serán los mismos.

³ Los gastos administrativos y el porcentaje respecto a imprevistos, hacen referencia a los costos indirectos de fabricación

Tabla 21 Ficha técnica de producción, helado de dulce.

		FICHA TÉCNICA DE PRODUCCIÓN HELADO	
		HELADO DULCE	
NOMBRE DEL PRODUCTO:	Helado dulce diferentes sabores ⁴	Código: EAL-002	
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	04/02/2022	Gerenta: Chessman Chávez	
DETALLE		COSTO	TOTAL
Helado dulce diferente sabores		\$0.90	\$0.90
FOTOGRAFÍA		Total, bruto	\$0.90
 <p>Fotografía referencial, sabores a piña, guanábana, guaba.</p>		12% imprevistos	\$0.10
		Total, neto	\$1.00
		Gastos Admin 12%⁵	\$0.12
		45% de mano de obra	\$0.45
		Subtotal	\$1,57
		12% IVA	\$0.18
		15% servicio	\$0.23
		Total	\$1,98

Nota. Esta ficha, hace referencia al helado de dulce

⁴ Únicamente cambiaría el sabor de la fruta, los costos de materia prima serán los mismos.

⁵ Los gastos administrativos y el porcentaje respecto a imprevistos, hacen referencia a los costos indirectos de fabricación. El porcentaje de servicios varía según ingredientes de cada sabor.

3.10 Implementación del negocio

a) Arriendo del local

Tabla 22 Arriendo del local.

ARRIENDO DEL LOCAL		
Pago Mensual	Pago Semestral	Pago Anual
\$120,00	\$720,00	\$1.440,00

Nota. La tabla 16 hace referencia al gasto por concepto de arriendo.

b) Equipos industriales

Tabla 23 Equipos industriales

EQUIPOS INDUSTRIALES			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Congelador	1	\$350,00	\$350,00
Vitrina	1	\$125,00	\$125,00
Licuadaora semi industrial	1	\$95,00	\$95,00
Moldes pequeños (docena)	3	\$30,00	\$90,00
Molde mediano (docena)	3	\$30,00	\$90,00
Molde grande (docena)	3	\$30,00	\$90,00
TOTAL			\$840,00

Nota. La tabla hace referencia a la utilización de equipos industriales.

c) Equipos de computación

Tabla 24 Equipos de computación

EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Computador	1	\$650,00	\$650,00
Impresora básica para recibos	1	\$80,00	\$80,00
TOTAL			\$730,00

Nota. Esta tabla hace referencia a los equipos de computación a utilizar

d) Muebles y enseres

Tabla 25 Muebles y enseres

MUEBLES Y ENSERES			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Escritorio vitrina	1	\$200,00	\$200,00
Silla	20	\$5,00	\$100,00
Mesa Madera	5	\$40,00	\$200,00
Estantería metálica	2	\$45,00	\$90,00
Plato tendido para helado (docena)	3	\$15,00	\$45,00
Copa para helado (docena)	3	\$20,00	\$60,00
Cuchara larga para helado (docena)	3	\$6,00	\$18,00
TOTAL			\$713,00

Nota. La tabla hace referencia a los cálculos por muebles y enseres

e) Equipos industriales de seguridad

Tabla 26 Equipos industriales de seguridad

EQUIPOS INDUSTRIALES DE SEGURIDAD			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Extintor (polvo seco) 10 Lb	2	\$18,00	\$36,00
Total			\$36,00

Nota. La tabla hace referencia a los equipos industriales de seguridad

f) Suministros de oficina

Tabla 27 Suministros de oficina.

SUMINISTROS DE OFICINA			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Rollos de papel de recibo	10	\$4,00	\$40,00
Grapadora	1	\$4,50	\$4,50
Grapas (caja)	1	\$1,15	\$1,15
Esferos BIC (rojo, azul, negro)	3	\$0,40	\$1,20
Perforadora	1	\$5,00	\$5,00
Tijera	1	\$0,45	\$0,45
Cinta adhesiva	1	\$0,45	\$0,45
TOTAL			\$52,75
TOTAL, ANUAL			\$633,00⁶

Nota. La tabla hace referencia a los valores por concepto de suministros de oficina.

⁶ Las compras de estos suministros se los hará de forma bimensual

g) Servicios básicos

Tabla 28 Servicios básicos

SERVICIOS BÁSICOS	
DESCRIPCIÓN	Pago Mensual
Agua	\$35,00
Luz	\$45,00
Teléfono	\$12,00
Internet	\$15,00
TOTAL	\$107,00
TOTAL, ANUAL	\$1.284,00

Nota. Esta tabla, hace referencia a los gastos por servicios básicos

h) Materiales de limpieza

Tabla 29 Materiales de limpieza

MATERIALES DE LIMPIEZA			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Escoba de cerda pequeña	3	\$3,50	\$10,50
Pala de recolección de basura	1	\$2,50	\$2,50
Jabón líquido manos 1 Gal	2	\$5,99	\$11,98
Papel higiénico industrial	4	\$4,00	\$16,00
Toalla de papel	2	\$3,50	\$7,00
Fundas para recolectar basura paquete	10	\$0,90	\$9,00
Tachos recolectores de basura	6	\$3,000	\$18,00
TOTAL			\$74,98
TOTAL, ANUAL			\$899,76⁷

Nota. La tabla, hace referencia a los gastos por concepto de materiales de limpieza

⁷ Las compras de material de limpieza se lo harán de forma trimestral

3.11 Estudio arquitectónico

El estudio arquitectónico previsto, se origina de la necesidad de adornar el local con especies de plantas, y el conjunto de mesas al aire libre, para que todos puedan disfrutar de un ambiente acogedor en compañía de la naturaleza,

Gráfico 23 Estudio arquitectónico



Nota. El gráfico hace referencia a la ubicación de las diferentes áreas de trabajo de la empresa

4. PROCESO DERECHO EMPRESARIAL

“El Arbolito de Lima”, es una empresa que en sus orígenes basa la legalidad como eje de funcionalidad, siendo este un principio que todas las empresas y emprendimientos deben asumir para un buen funcionamiento, el Ecuador es un estado de derecho (Constitución, 2018), y por ello está inmerso en adaptarse a las normas que las entidades reguladoras exige, para una empresa es indispensable, obtener permisos de funcionamiento del Gobierno Autónomo Descentralizado de cada jurisdicción, el Servicio de Rentas Internas (SRI), La Agencia de Control Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA), Ministerio de Turismo (MINTUR) y Ministerio del Interior, dependiendo del caso, en cuanto a los permisos que necesita “El Arbolito de Lima” están:

1. Con el Servicio de Rentas Internas (SRI)

- Identificación del tipo de contribuyentes, al no ser “El Arbolito de Lima” una compañía la identificación debe ser la de persona natural.
- Presentación de documentos personales; cedula de identidad, papeleta de votación,
- Solicitud de inscripción y actualización general del Registro Único de Contribuyentes (RUC) sociedades, sector privado y público.
- Declaración de impuestos, mensual, semestral y anual.
- Pago de impuestos.

2. El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Lago Agrio (GADMLA 2022) obliga la presentación de la siguiente documentación para la obtención de la patente:

- Certificado de no adeudar al municipio
- Copia de cedula y papeleta de votación del representante legal.
- Copia del nombramiento del representante legal en caso de ser requerido
- Copia del RUC actualizado
- Certificado de uso de suelo

- Formulario de patente municipal
- Copia de la escritura de constitución de la empresa
- Copia del contrato de arrendamiento en caso de ser arrendatario
- Copia del impuesto predial (si es propio)
- Copia del permiso de funcionamiento del cuerpo de bomberos
- Planilla de servicios básicos
- En caso de tener RUC traer declaración de impuesto a la renta del ejercicio
- Pago de la tasa reglamentada por el GAD

3. IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad social)

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), requiere la presentación de los siguientes requisitos para un nuevo negocio:

- Registrarse en el IESS como empleador (aviso de entrada)
- Ingresar datos personales, incluyendo el RUC, nombre de la empresa y sector al que pertenece.
- Ingresar demás datos obligatorios de la página
- Terminar el registro patronal, imprimir la solicitud de clave y el acuerdo de uso de la información.
- Acercarse a las oficinas del IESS, portando los documentos para obtener la clave patronal.
- El trámite es gratuito

4. De la Agencia de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA)

- De acuerdo a la página Web, del ARCSA, esta clase de empresas no necesitan de un permiso de funcionamiento emitido por esta entidad, sin embargo, será observada por la misma “Esta actividad está sujeta a control y vigilancia sanitaria” (ARCSA, 2022).

5. Del Ministerio de Turismo (MINTUR)

- Obtener el registro de turismo
- Obtener la licencia única anual de funcionamiento LUAF

- Pago de aranceles establecidos por el GAD

6. Del Ministerio del Interior⁸

- Registrarse y obtener clave en el portal web de esta entidad
- Registrar la información en “opciones del Sistema” y “registrar establecimiento”
- Verificación de requisitos y anexarlos en el sistema
- Revisar notificaciones recibidas y realizar el pago correspondiente
- Recibir el documento habilitante.

⁸ En caso de los permisos de funcionamiento, el gerente será el que decida por cuál de las dos entidades pueda registrarse, el MINTUR o Ministerio del Interior, son entidades que acogen a los empresarios acorde a sus líneas de acción.

5. PROCESO DE IMPACTO AMBIENTAL Y SOCIAL

5.1 Objetivo de área

“El Arbolito de Lima”, pretende instaurar procesos de sostenibilidad ambiental en todas sus líneas de acción, al ocupar en su mayoría ingredientes provenientes de frutas naturales, se recolectará los desperdicios en tachos con identificaciones especiales, para posterior a ello darle el tratamiento necesario e implementar las composteras tal cual se propuso en el plan de marketing empresarial. Con ello, se contribuye al cuidado del medio ambiente y al proceso idóneo en el manejo de residuos naturales.

Con respecto a los demás desechos que no podrán ser reciclados, se implementará un plan de manejo ambiental para brindar un proceso acorde a los resultados de la empresa, es decir, se recolectaran estos residuos y se los maneja de acuerdo a la disposición que emita el GAD Municipal de Lago Agrio, dado que son ellos los encargados del proceso de recolección de desechos y su proceso siguiente.

5.2 Identificación de impactos ambientales de “El Arbolito de Lima”

En cuanto a los posibles impactos ambientales que la heladería “El Arbolito de Lima” genere, pueden ser considerados de menor impacto, al ser en su mayoría con implementos biodegradables, como será el caso de los palos de helado, las servilletas y su envoltura. No se toma en cuenta los envases en los cuales se realizarán los helados al ser estos reutilizables por la empresa, ya que, se prevé serán reutilizables al ser de aluminio.

Sin embargo, uno de los impactos que pueden afectar puede ser la contaminación del suelo, si bien es cierto, se utilizan materiales biodegradables, estos pueden tardar hasta 20 días en descomponerse⁹ al aire libre, por lo que, se estará en constate supervisión de espacios para la limpieza necesaria de las áreas. La matriz de Leopold, ayudará en el mejor análisis de estos factores.

⁹ Se trata de los palillos para helado, contruidos con base de bambú o madera.

Tabla 30 Evaluación ambiental

"El Arbolito de Lima"			ADQUISICIÓN DE INSUMOS FRUTAS		SERVICIO DE VENTA DE HELADOS					
Magnitud: Grande 10 Mediano 5 Pequeña 1	ACTIVIDADES		Identificación y compra a agricultores:	Adquisición de moldes para helados:	Adquisición de palo: para helado	Adquisición de envolturas para helado	Adquisición de servilletas:			
	IMPACTO							Total	SUMATORIA NEGATIVOS	SUMATORIA POSITIVOS
A. Características físicas y químicas	1. Tierra	Suelos	0/0	0/0	0/0	0/3	1/0	4/0	0/0	4/0
	2. Agua	Superficie	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0
	3. Atmosfera	Calidad del aire (gases, partículas)	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0
B. Condiciones biológicas	1. Flora	Árboles	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0
		Productos agrícolas	10/0	0/0	0/10	0/0	0/0	0/0	20/0	20/0
C. Factores culturales	1. Uso de la tierra	Área comercial	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0
		Bosques	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0
		Agricultura	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0
	2. Aspectos Culturales	Patrones culturales (estilo de vida)	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0
		Empelo	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0
		Salud y seguridad	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0
	3. Facilidades y actividades humanas	Red de transporte	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0
Manejo de residuos		0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	
RELACIONES ECOLÓGICAS		Aumento de área arbustiva	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0

Nota. Hace referencia a la tabla de medición de impacto ambiental de "El Arbolito de Lima"

5.3 Medidas para contrarrestar los impactos generados por “El Arbolito de Lima”

De acuerdo con esta matriz, su análisis con la ponderación propuesta, “El Arbolito de Lima” tiene que ver con el factor ambiental, “suelo”, al producir helados que estarán compuestos por un palo de madera, una servilleta y una envoltura, se prevé adquirir artículos biodegradables para un manejo ambiental correcto, con esto, su impacto será inferior, sin embargo, no se debe descuidar el uso por parte de los clientes.

Otro de los impactos positivos, será la adquisición de materiales necesarios para la elaboración de helados directamente a los agricultores, con ello se dinamizará la economía de los pobladores locales y el desarrollo local se irá fortaleciendo. Los insumos como palillos y servilletas también serán adquiridos a productores de la localidad.

5.2 Impacto social

Igualdad de género

La empresa “El Arbolito de Lima”, tiene en claro la importancia de la equidad o igualdad de género en la heladería, por lo que se buscará formar un equipo de trabajo en el cual consten varones y mujeres para una mejor atención. Lo ideal es contratar dos personas varones y dos mujeres para poder encaminarse de mejor manera y así dividir actividades que se puedan manejar acorde a las características de cada persona.

Generar empleo

“El Arbolito de Lima” pretende ser una empresa que colabore con el desarrollo local y económico del entorno, por lo que generará trabajo a través de la adquisición de frutas directamente con los agricultores, la adquisición de insumos biodegradables a los productores locales también permite aperturar fuentes de trabajo y finalmente los trabajadores internos, quienes tomaran las riendas de la empresa para un mejor desenvolvimiento.

Atracción de empleados

“El Arbolito de Lima”, será una empresa que pague lo justo por la adquisición de servicios y productos, lo que reflejará seriedad en todas las acciones que se realice, al

realizar esta clase de actividades permitirá que sea atrayente para todos quienes deseen colaborar con la empresa y de esta forma buscar proveedores que puedan ofertar buenos productos y dar como resultado los mejores helados de la amazonia.

6. PROCESO FINANCIERO

6.1. Introducción

El siguiente capítulo, está destinado al tratamiento de un análisis financiero por parte de la empresa “El Arbolito de Lima”, gracias a ello se podrá conocer la viabilidad económica de la empresa.

6.2 Activos Fijos

Los activos fijos son todos aquellos bienes que posee la empresa, en el caso de “El Arbolito de Lima”, los activos fijos son los muebles y enseres, los equipos de computación, los de seguridad y los industriales, estos servirán para el funcionamiento de la empresa de venta de helados con sabores de frutas amazónicas.

Tabla 31 **Activos Fijos.**

ACTIVOS FIJOS	
Muebles y enseres	\$713,00
Equipos de Computación	\$730,00
Equipos Industriales y de seguridad	\$876,00
Total	\$2.319,00

Nota. Hace referencia de la lista de activos fijos de la empresa

Para iniciar las operaciones, “El Arbolito de Lima”, cuenta con un total de \$2.319,00, dólares, repartidos en muebles y enseres, equipos de computación y equipos industriales y de seguridad.

6.3. Activos diferidos

Los activos fijos, son aquellos que han sido ocupados en lo referente a la constitución de la empresa, en el incluyen los permisos de funcionamiento, los gastos legales (minutas, escritos, cartas notariales) y patentes municipales.

Tabla 32 Activos diferidos

ACTIVOS DIFERIDOS	
Gastos legales	\$200,00
Permisos funcionamiento	\$100,00
Patentes municipales	\$100,00
Total	\$400,00

Nota. Hace referencia a los activos diferidos de la empresa

6.5. Capital de trabajo

Los rubros por concepto de capital de trabajo, son aquellos identificados como el costo de la materia prima, los servicios básicos, los sueldos y salarios y los gastos por mensual. En el caso de “El Arbolito de Lima”, el gasto por capital de trabajo es de \$29.464,36 dólares.

Tabla 33 Capital de trabajo

CAPITAL DE TRABAJO	3 meses	12 meses
Sueldos	\$4.982,15	\$19.928,60
Servicios básicos	\$321,00	\$1.284,00
Material oficina	\$158,25	\$633,00
Material limpieza	\$224,94	\$899,76
Alquiler local	\$360,00	\$1.440,00
Publicidad ¹⁰	\$270,00	\$1.080,00
Adquisición de materia prima	\$375,00	\$1.500,00
TOTAL, INVERSION	\$6.691,34	\$26.765,36

Nota. Hace referencia al capital de trabajo de la empresa

En lo referente al monto total de inversión de “El Arbolito de Lima”, se consideraron los activos fijos, los diferidos y capital de trabajo, para con ello poder llegar al total de la inversión que se ocupará en la constitución de la empresa.

¹⁰ Este valor está identificado en la página 64 referente a los canales de distribución y ventas.

Tabla 34 Detalles de inversión

TOTAL, DE INVERSIÓN	
Total, Activos Fijos	\$2.319,00
Total, Activos Diferidos	\$ 400,00
Total, Capital de Trabajo	\$27.465,36
Total	\$30.184,36

Nota. Hace referencia al total de la inversión de la empresa

6.6 Sueldos

“El Arbolito de Lima”, tiene en rol a tres personas para efectuar los servicios de venta de helados elaborados con productos de la Amazonía, por ello es que se elaboró la tabla de sueldos en los cuales constan todos los montos por concepto de esta actividad, los décimos también son parte de la legalidad empresarial, por lo que de igual forma se lo consideró

Tabla 35 Sueldos.

CARGOS	Nro.	Sueldo Total	Anual	Aporte IESS Patronal (11,15%)	Aporte IESS Personal (9,45%)	Costo Anual USD
Gerente Chef	1	\$550,00	\$6.600,00	\$623,70	\$801,90	\$6.778,20
Mesero	1	\$425,00	\$5.100,00	\$481,95	\$619,65	\$5.237,70
Recepcionista	1	\$425,00	\$5.100,00	\$481,95	\$619,65	\$5.237,70
TOTAL	3	\$1.400,00	\$16.800,00	\$1.587,60	\$2.041,20	\$17.253,60

Nota. Hace referencia al rol de pago de los colaboradores de la empresa

Tabla 36 Décimos

PERSONAL	SUELDOS	DECIMO 4°	DECIMO 3°	TOTAL, DECIMOS
Gerente Chef	\$550,00	\$425,00	\$550,00	\$975,00
Mesero	\$425,00	\$425,00	\$425,00	\$850,00
Recepcionista	\$425,00	\$425,00	\$425,00	\$850,00
TOTAL	\$1.400,00	\$1.275,00	\$1.400,00	\$2.675,00

Nota. Hace referencia al rol de pago por decimos de los colaboradores de la empresa

El total de sueldo a pagar incluido todos los beneficios legales es de \$19.928,60 (diecinueve mil novecientos veinte y ocho con 60/100 dólares) anuales.

6.7. Depreciación activos fijos.

“El Arbolito de Lima”, tiene en cuenta que la depreciación de activos fijos se origina por el desgaste y uso de cada uno de estos, lo cual, como resultado presenta una disminución del valor económico del bien, se detalla una lista de depreciación de activos fijos de la empresa.

- 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

Tabla 37 Depreciación de activos fijos

DEPRECIACIÓN ACTIVOS FIJOS			
		% DEPRECIACIÓN	DEPRECIACIÓN
Muebles y Enseres	\$713,00	10%	\$ 71,30
Equipos industriales	\$876,00	10%	\$87,60
Equipos de computación	\$730,00	33,33%	\$243,31
TOTAL, DEPRECIACION DE ACTIVOS FIJOS			\$402,21

Nota. Hace referencia a la depreciación de activos fijos de la empresa

6.8. Amortizaciones

La amortización de “El Arbolito de Lima”, es considerada a aquel gasto que la empresa realiza con referencia a la constitución del negocio, de esta forma se tiene lo siguiente:

Tabla 38 Porcentaje Amortización

AMORTIZACIONES			
PORCENTAJE AMORTIZACIÓN			
Gastos de Constitución de la empresa	\$400,00	20%	\$80,00

Nota. Hace referencia a la amortización empresarial

6.9. Tabla de amortización

Para iniciar las operaciones de “El Arbolito de Lima”, se acudió a un préstamo bancario para poder adquirir todo lo referente a mano de obra y demás implementos, se solicitó un crédito bancario de \$5.000,00 pagaderos a 5 años plazo con un 14% de interés, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Loja Ltda.

Tabla 39 Amortización

TABLA DE AMORTIZACIÓN				
MONTO	\$5.000,00			
TASA	14%			
PLAZO	5			
PERIODO	DIVIDENDO	PAGO INTERES	PAGO CAPITAL	SALDO
0	-	-	-	5000
1	\$1.456,42	\$700,00	\$756,42	\$4.243,58
2	\$1.456,42	\$594,10	\$862,32	\$3.381,27
3	\$1.456,42	\$473,38	\$983,04	\$2.398,23
4	\$1.456,42	\$335,75	\$1.120,67	\$1.277,56
5	\$1.456,42	\$178,86	\$1.277,56	\$0,00

Nota. Refiere a la tabla de amortización por concepto de préstamo

6.10. Estructura capital

El valor por concepto de estructura capital de “El Arbolito de Lima”, son aquellos considerados como capital propio y capital financiero

Tabla 40 Estructura de capital¹¹

ESTRUCTURA DE CAPITAL					
		Estructura	Costo	TD	
Capital Propio	\$25.184,36	83%	13%	10,80%	
Capital Financiero	\$5.000,00	17%	14%	2,3%	
Total	\$30.184,36	100%		13,2%	TMAR

Nota. Hace referencia a la estructura de capital empresarial

6.11. Punto de equilibrio

El punto de equilibrio de toda empresa, es de suma importancia, dado que, con este análisis se puede identificar los puntos débiles y fuertes de la empresa y por ende se concluirá con la viabilidad o no de la empresa. Se inicia con identificar los costos fijos, teniendo los siguientes resultados

Tabla 41 Costos fijos

COSTOS FIJOS	
Arriendo	\$120,00
Sueldos	\$1.400,0
Servicios Básicos	\$122,00
Total	\$1.642,00

Nota. Refiere a los costos fijos de la empresa

Continuando con el análisis del punto de equilibrio “El Arbolito de Lima”, identifiqué cuál es su margen de contribución para poder realizar los cálculos siguientes, este fue obtenido de la resta del valor total de un producto (helado) y su valor bruto, teniendo así:

¹¹ Este valor es el resultado de la suma de la cantidad de activos fijos más activos diferidos más capital de trabajo a los tres meses (incluido todos los valores de acuerdo a la fórmula proporcionada por la institución) menos el valor del préstamo que representa el capital financiero valorado en \$5.000,00 dólares. Para este cálculo no se puede excluir ningún valor.

Tabla 42 Margen de contribución

Precio de helado	\$1,66	
Costo de helado	\$0,70	
Ganancia	\$0,96	MARGEN DE CONTRIBUCIÓN

Nota. Hace referencia al margen de contribución de la empresa

Luego de la identificación del margen de contribución se procede a analizar el punto de equilibrio con las ventas que originalmente debería vender la empresa para que el resultado sea “0” y con ello las actividades empresariales serian consideradas como viable.

Tabla 43 Punto de equilibrio

	NÚMERO	VALOR	TOTAL
VENTA	2.096	\$1,66	\$3.479,40
COSTO	2.096	\$0,70	\$1.467,20
GASTO			\$2012,16
PUNTO DE EQUILIBRIO			0

Nota. Hace referencia al punto de equilibrio de la empresa

Para que la empresa alcance su punto de equilibrio en “0”, es necesario que venda alrededor de 2.096 helados mensuales, es decir un aproximado de 70 helados al día, con ello se cumple el objetivo de no perder, sin embargo, tampoco podría llegar a generar ganancias.

Tabla 44 Ventas proyectadas

VENTAS PROYECTADAS			
NÚMERO	VALOR	TOTAL	
2.800	\$4.648,00	55.7776,00	VENTAS
2.800	\$1.960,00	23.520,00	COSTO

Nota. Hace referencia a las ventas proyectadas de la empresa

Ahora bien, para poder conocer el número de ventas que necesita realizar “El Arbolito de Lima”, se aplica la fórmula que antecede y con esto se menciona que, la empresa debe vender un total de 2.750 helados artesanales de sabores con frutas amazónicas para poder obtener una ganancia al final del mes.

Gráfico 24 Punto de equilibrio



Nota. Hace referencia al punto de equilibrio

6.12 Costo de ventas

Los costos de ventas son aquellos valores que le cuesta a la empresa producir, para este caso, serán calculados para un período de cinco años, de acuerdo al siguiente detalle:

Tabla 45 Costo de ventas.

COSTO DE VENTAS						
	0	1	2	3	4	5
VENTAS		\$ 55.776,00	\$ 57.454,86	\$ 59.184,25	\$ 60.965,69	\$ 62.800,76
COSTO DE VENTAS		\$ 23.520,00	\$ 24.227,95	\$ 24.957,21	\$ 25.708,43	\$ 26.482,25
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS		\$ 32.256,00	\$ 33.226,91	\$ 34.227,04	\$ 35.257,27	\$ 36.318,51
GASTOS ADMINISTRATIVOS		\$ 19.928,60	\$ 20.528,45	\$ 21.146,36	\$ 21.782,86	\$ 22.438,53
SERVICIOS BASICOS		\$ 1.284,00	\$ 1.322,65	\$ 1.362,46	\$ 1.403,47	\$ 1.445,71
MATERIAL OFIC. Y LIMPIEZA		\$ 1.532,76	\$ 1.578,90	\$ 1.626,42	\$ 1.675,38	\$ 1.725,80
ALQUILER		\$ 1.440,00	\$ 1.483,34	\$ 1.527,99	\$ 1.573,99	\$ 1.621,36
PUBLICIDAD		\$ 1.080,00	\$ 1.112,51	\$ 1.145,99	\$ 1.180,49	\$ 1.216,02
DEPRECIACIONES		\$ 402,21	\$ 402,21	\$ 402,21	\$ 402,21	\$ 402,21
AMORTIZACIONES		\$ 80,00	\$ 80,00	\$ 80,00	\$ 80,00	\$ 80,00
UTILIDAD OPERATIVA		\$ 6.508,43	\$ 6.718,85	\$ 6.935,60	\$ 7.158,88	\$ 7.388,87
GASTOS FINANCIEROS		\$ 700,00	\$ 594,10	\$ 473,38	\$ 335,75	\$ 178,86
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS		\$ 5.808,43	\$ 6.124,75	\$ 6.462,22	\$ 6.823,13	\$ 7.210,02
BASE IMPOSITIVA		\$ 2.105,56	\$ 2.220,22	\$ 2.342,56	\$ 2.473,38	\$ 2.613,63
UTILIDAD NETA		\$ 3.702,87	\$ 3.904,53	\$ 4.119,67	\$ 4.349,74	\$ 4.596,38

Nota. Hace referencia al costo de ventas de la empresa

6.13. Flujo de caja

El flujo de caja se refiere a todas las salidas y entradas netas de dinero que “El Arbolito de Lima” va a producir, el análisis será realizado para un lapso de cinco años, de acuerdo al siguiente detalle:

Tabla 46 Flujo de caja

FLUJO DE CAJA						
	0	1	2	3	4	5
UTILIDAD OPERATIVA		\$ 7.141,43	\$ 7.370,90	\$ 7.607,28	\$ 7.850,77	\$ 8.101,60
DEPRECIACION		\$ 402,21	\$ 402,21	\$ 402,21	\$ 402,21	\$ 402,21
AMORTIZACION		\$ 80,00	\$ 80,00	\$ 80,00	\$ 80,00	\$ 80,00
- BASE IMPOSITIVA		\$ 2.335,02	\$ 2.456,59	\$ 2.586,04	\$ 2.724,20	\$ 2.871,99
- GASTOS FINANCIEROS		\$ 700,00	\$ 594,10	\$ 473,38	\$ 335,75	\$ 178,86
- PAGO CAPITAL		\$ 756,42	\$ 862,32	\$ 983,04	\$ 1.120,67	\$ 1.277,56
= FLUJO NETO DE CAJA	\$ -30.184,36	\$ 3.832,20	\$ 3.940,10	\$ 4.047,03	\$ 4.152,37	\$ 4.255,40

Nota. Hace referencia al flujo de caja de la empresa

6.14. Cálculo del TIR y el VAN

El Valor Actual Neto (VAN) y la Tasa Interna de Retorno (TIR), son aquellos cálculos que se realizan con el fin de dar o no la viabilidad al proceso empresarial

6.14.1. VAN (Valor Actual Neto)

Para la obtención del VAN, se debe actualizar los cobros y pagos de una empresa y con ello poder proyectar un margen de ganancia, con esto se llega a la valoración de distintas opciones de inversión, llegando a conocer cuál es la que nos trae mayor ganancia.

6.14.2. TIR (Tasa Interna de Retorno)

La Tasa Interna de Retorno (TIR), es considerada como aquella “rentabilidad” de la empresa, bien puede ser identificada como beneficio o pérdida. Para que el TIR, sea aceptable es necesario que sobre pase el porcentaje del TMAR, en por lo menos 10 puntos porcentuales.

Tabla 47 VAN/ TIR

CALCULO DEL TIR Y EL VAN	
VAN	3.087,78
TIR	25,16%
TMAR	13,52%

Nota. Hace referencia al cálculo del VAN y del TIR de la empresa

Es correcto manifestar que el VAN, cumple con las características que este propone y al ser superior a “0”, es viable para “El Arbolito de Lima”, por otro lado, el TIR tiene un 33.01% de proyección superando al TMAR (13.52%) con un 19,49%, consolidando así un negocio rentable.

6.14.3. Cálculo de recuperación

El cálculo de recuperación de capital para el “Arbolito de Lima” es de 4,06 años, de acuerdo a la siguiente tabla.

Tabla 48 Cálculo de recuperación del capital.

CALCULO RECUPERACIÓN DEL CAPITAL		
AÑO	FLUJO	ACUMULADO
0	30184,36	
1	7141,43	7141,43
2	7.370,90	14512,33
3	7.607,28	22119,61
4	7.850,77	29970,38
5	15.715,65	45686,03
P.R.I.	4,06	AÑOS

Nota. Hace referencia al cálculo de recuperación del capital.

7. CAPÍTULO

7.1. Conclusiones

- “El Arbolito de Lima” a través de su investigación en el presente trabajo, demuestra que puede llegar a convertirse en una gran empresa de producción, promoción y comercialización de helados artesanales de sabores a frutas amazónicas, dándole valor a lo que se produce en la localidad y con ello abriendo fuentes de trabajo para los pequeños agricultores.
- Gracias a la encuesta de 12 preguntas semiestructuradas entre abiertas y cerradas que se aplicó a 132 personas, se pudo evidenciar los sabores que la gente puede llegar a consumir siendo la guanábana la más apetecida para con ello poder elaborar helados de esos sabores fortaleciendo el mercado y apoyando a la matriz productiva puesto que se adquirirán las frutas a los agricultores de la zona.
- Para la apertura de la empresa se necesitará de un capital financiero de \$5.000,00 y un capital de trabajo para el año de \$26.765,36, con esto se logrará pagar sueldos, gastos financieros, materiales de oficina y de limpieza, muebles y enseres, equipos industriales y de seguridad, para poder ayudar a contrarrestar estos gastos en los tres primeros meses, la empresa accederá a un crédito de \$5.000,00 dólares.
- Además, se tiene que manifestar que el VAN, cumple con las características de factibilidad al ser este superior a “0”, por lo tanto, se convierte en una opción “viable” para “El Arbolito de Lima”. El TIR tiene un 25.16% de proyección superando al TMAR (13.52%) con un 11,64%, consolidando así un negocio rentable. Valido para un año.
- Finalmente se puede evidenciar que el punto de equilibrio de Malecrafts es considerable para iniciar el negocio, y de cumplirse con las proyecciones de ventas se obtendrán buenos beneficios. Cabe mencionar que el VAN de la empresa es superior a “0” siendo factible, y el TIR es mayor al TMAR, lo que hace de la empresa un modelo de negocio exitoso.

7.2. Recomendaciones

- Fortalecer la idea de negocio de “El Arbolito de Lima” de modo que se convierta en una empresa reconocida a nivel cantonal y provincial debido a su aporte a la cadena productiva de la zona al realizar sus productos con frutas amazónicas como base para los sabores de los helados artesanales.
- Para poder emprender un negocio es necesario cumplir con todos los requisitos previos al funcionamiento, “El Arbolito de Lima” a través del presente trabajo investigativo y de innovación brinda la oportunidad de guiar a quienes tengan el deseo de plantar una empresa.
- Finalmente se puede recomendar que se realicen todos estos ejercicios de reconocimiento empresarial, como el análisis financiero, la identificación del recurso humano, la identificación de los costos fijos y demás implementos necesarios para fortalecer una empresa.

7.3. Bibliografía

- Castro, I. (2011). *Depreciación de Activos Fijos*. Recuperado el 24 de Agosto de 2021, de <https://todoconta.com/depreciacion-activos-fijos/>
- Esparza, J. (s.f.). *Estructura de capital*. Recuperado el 25 de Agosto de 2021, de <http://web.uqroo.mx/archivos/jlesparza/acpef140/3.3a%20Estructura%20capital.pdf>
- IESS. (11 de 01 de 2021). *IESS*. Obtenido de <https://www.iess.gob.ec/home-preguntas-frecuentes/>
- Rus, E. (2020). *El Punto de Equilibrio* . Recuperado el 25 de Agosto de 2021, de <https://economipedia.com/definiciones/punto-de-equilibrio.html>
- Sevilla, A. (2020). *Activo Fijo*. Recuperado el 23 de Agosto de 2021, de <https://economipedia.com/definiciones/activo-fijo.html>
- Sevilla, Andrés. (2014). *Tasa interna de retorno (TIR)*. Recuperado el 25 de Agosto de 2021, de <https://economipedia.com/definiciones/tasa-interna-de-retorno-tir.html>
- Westreicher, G. (17 de Agosto de 2020). *Capital de trabajo*. Recuperado el 23 de Agosto de 2021, de <https://economipedia.com/definiciones/capital-de-trabajo.html>

7.4 Anexos

Aplicación de la encuesta online

Encuesta de aplicación para medir el nivel de conocimiento y factibilidad del consumidor con respecto a la elaboración de helados artesanales

Objetivo: Conocer el nivel de aceptación de helados artesanales elaborados con productos propios de la amazonia.

1. Elija su género *

Masculino

Femenino

Otra...

2. Elija su rango de edad *

15 a 25

26 a 36

Adquisición de muebles y enseres para “El Arbolito de Lima”

Escritorio vitrina valorado en \$ 200,00 dólares



Sillas normales de madera valorado en X20 \$ 100,00 dólares



Mesas de madera X5 en \$ 200,00 dólares



Estantería metálica X 2 valorado en \$ 90,00 dólares



Plato tendido X3 valorado en \$ 45.00 dólares



Copa heladera X3 valorado en \$ 60.00 dólares



Cuchara larga heladera X3 valorado en \$ 18.00 dólares



Equipos de computación

Computador Core i5 valorado en \$ 650,00 dólares

10TH Generación



Impresora para recibos valorado en \$ 80,00 dólares



Equipos industriales

Extintor valorado en \$ 18.00 dólares



Congelador valorado en \$ 350.00 dólares



Vitrina heladera valorada en \$ 125.00 dólares



Licuada valorada en \$ 95.00 dólares



Moldes pequeños para helado valorado en \$ 35.00 dólares



Moldes medianos para helado valorado en \$ 90.00 dólares



Molde grande para helado valorado en \$ 90.00 dólares



EH.com-be_network002